

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SWITCHING
BARRIER TERHADAP RETENSI PELANGGAN
(STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DELANGGU)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

RIZA FAUZI HAKIM

NIM : 1721100078

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

JULI 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SWITCHING
BARRIER TERHADAP RETENSI PELANGGAN
(STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DELANGGU)**

Diajukan Oleh :

RIZA FAUZI HAKIM

NIM : 1721100078

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan penguji skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal 15 Juli 2021

Pembimbing Utama



H . Arif Julianto SN., SE., M.Si
NIK. 690 301 250

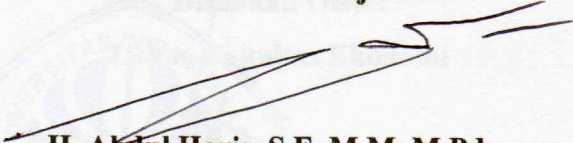
Pembimbing Pendamping



Sarwono Nursito, S.E., M.Sc.
NIP. 19761215 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Prodi. Manajemen



H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd

NIK. 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SWITCHING
BARRIER TERHADAP RETENSI PELANGGAN
(STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DELANGGU)**

Diajukan Oleh :

RIZA FAUZI HAKIM

NIM : 1721100078

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima untuk memenuhi
Sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Pada tanggal22.....Juli.....2021

Ketua

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc

NIK. 690 208 290

Sekretaris

H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd

NIK 690 098 194

Penguji Utama

H. Arif Julianto SN., SE., M.Si

NIK. 690 301 250

Penguji Pendamping

Sarwono Nursito, S.E., M.Sc

NIP. 19761215 200501 1 001

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc

NIK 690 208 290

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIZA FAUZI HAKIM

NIM : 1721100078

Jurusan/ Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Switching Barrier Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Delanggu)

Adalah sebenar-benarnya karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



RIZA FAUZI HAKIM

MOTTO

**"Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan,
Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan"**

"Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa "

"Kesuksesan tidak akan bertahan jika dicapai dengan jalan pintas".

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. Ibu yang selalu memberikan limpahan kasih sayang dan terima kasih atas segala doa, dukungan, arahan serta nasehat-nasehatnya
2. Untuk saudara-saudara saya : Eny Yuliawati, SE., Ari Susilowati, S.Pdi., M.Pdi, Didik Trijoko, SE, Ana Setyandari, S.Pd., M.Pd., yang henti selalu memberikan supportnya
3. Untuk Bapak/Ibu Dosen terima kasih atas bimbingannya
4. *Terima kasih untuk Kepala Puskesmas Delanggu dr. Tri Wijayanti atas ijin dan arahan untuk penelitian di Puskesmas Delanggu*
5. *Untuk teman-teman sejawat Puskesmas Delanggu*
6. *Untuk Berlian Puspitasari you are the Best pathner*
7. *Untuk Nur M Ilham atas bantuannya selama ini*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Allah SWT yang telah melimpahkan karunia serta berkat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Switching Barrier Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Delanggu)”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat ujian akhir guna mendapat gelar sarjana strata satu ekonomi di Universitas Widya Dharma Klaten. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari motivasi, bantuan, pengarahan serta bimbingan dari berbagai pihak.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Allah SWT atas segala limpahan karunia, kenikmatan yang tiada tara, kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof Dr. H. Triyono, M.Pd, selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Dr. Sutrisno Badri, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten, atas segala ijin, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak H. Abdul Haris, SE, MM. M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten atas segala ijin dan dukungannya.

5. Bapak H. Arif Julianto SN., S.E., M.Si., selaku pembimbing pertama yang dengan sabar memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Sarwono Nursito, S.E., M.Sc selaku pembimbing kedua yang dengan sabar memberikan arahan serta bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Angkatan 2017 Universitas Widya Dharma Klaten yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga menjadi amal kebaikan Saudara dan Tuhan Allah SWT membalas dengan kenikmatan yang berlipat ganda. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Dan diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun peneliti lain yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Klaten, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	5
C. Penegasan Judul.....	5
D. Identifikasi Masalah	6
E. Pembatasan Masalah	7
F. Perumusan Masalah	7
G. Tujuan Penelitian	8
H. Manfaat Penelitian	8
I. Kerangka Pemikiran	9

J. Hipotesis	10
K. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	12
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Kepercayaan	26
D. <i>Switching barrier</i>	31
E. Retensi Pelanggan	34
F. Penelitian Rerdahulu	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Tempat dan waktu Penelitian	39
C. Subyek dan Obyek Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel	40
E. Variabel Penenltian	41
F. Definisi Operasional	41
G. Skala Pengukuran Variabel	43
H. Sumber Data	44
I. Teknik Pengumpulan Data	45
J. Uji Instrumen Penelitian	46
K. Teknik Analisis Data	47
L. Gambara Umum Puskesmas Delanggu	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden	59
B. Deskripsi Variabel Penelitian	62
C Uji Instrumen Penelitian	68
D Analisis Data	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	79
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2	: Deskripsi Responden Berdasarkan Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Per bulan	61
Tabel 4.5	: Deskripsi Jawaban Responden mengenai Aspek Kualiiitas	63
	Pelayanan	
Tabel 4.6	: Deskripsi Jawaban Responden mengenai Aspek Kepercayaan	64
Tabel 4.7	: Deskripsi Jawaban Responden mengenai Aspek <i>Switching Barrier</i>	66
Tabel 4.8	: Deskripsi Jawaban Responden mengenai Aspek Retensi Pelanggan	67
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.11	: Hasil Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.12	: Hasil Uji T	75
Tabel 4.13	: Hasil Uji F	77
Tabel 4.14	: Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Bagan Kerangka Pemikiran	10
Gambar 3.1	: Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	49
Gambar 3.2	: Daerah penerimaan dan penolakan H_0 pada F	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Skor Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 3 Tabulasi Data Skor Angket Variabel Kepercayaan (X_2)
- Lampiran 4 Tabulasi Data Skor Angket Variabel *Switching Barrier* (X_3)
- Lampiran 5 Tabulasi Data Skor Angket Retensi Pelanggan (Y)
- Lampiran 6 Reliability Per Variabel
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Correlations Per Variabel
- Lampiran 9 Tabel T, T, F

ABSTRAK

Nama: RIZA FAUZI HAKIM, NIM: 1721100078, Skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SWITCHING BARRIER TERHADAP RETENSI PELANGGAN (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DELANGGU), Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Widya Dharma Klaten 2021.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan Klaten, 2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan 3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *switching barriers* secara simultan terhadap retensi pelanggan, 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barriers* secara simultan terhadap retensi pelanggan.

Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara dan observasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak pasien rawat inap di Puskesmas Delanggu. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas : kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan *Switching Barrier* (X_3) serta variabel terikat (Y) : Retensi Pelanggan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Dari hasil uji t diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara sendiri-sendiri antara kualitas pelayanan, kepercayaan dan *Switching Barrier* berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan karena t hitung kualitas pelayanan = 3,009, kepercayaan = 0,777, dan *Switching Barrier* = 1,081. Kualitas pelayanan berada di atas taraf signifikansi 5 % (0,05) dan lebih besar dari t tabel 1,980. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi : 1) ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan terbukti sedangkan, 2) ada pengaruh yang signifikan kepercayaan dan *Switching Barrier* terhadap retensi pelanggan, kedua variabel tersebut tidak terbukti karena t tabel kepercayaan 0,777 dan t tabel *Switching Barrier* 1,081 lebih kecil dari 1,980.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, Switching Barrier dan retensi pelanggan*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia menyadari arti penting kesehatan sebagai modal dasar (*asset*) dalam melakukan segala sesuatu. Untuk itu Departemen Kesehatan terus menerus melakukan reformasi dalam rangka peningkatan derajat kesehatan bangsa. Usaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang jumlahnya mencapai dua ratus lima puluh jiwa tentu bukanlah hal yang mudah. Diantara strategi pembangunan kesehatan nasional adalah menerapkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, yang berarti setiap upaya pembangunan harus mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan yang sehat dan perilaku sehat.

Myrdal, seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan "*people sick because they are poor. They become poorer because they are sick, and they become sicker because they are poorer*". Diantara layanan terpenting bagi masyarakat adalah layanan kesehatan. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat untuk menjalankan tiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik.

Konsep kualitas pelayanan menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila konsumen/pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan baik atau sesuai harapan maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen

menjadi pelanggan/konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam mengimbangi harapan konsumen.

Adanya informasi yang asimetris, karena terdapat kesenjangan yang cukup lebar dalam penguasaan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan. Pemerintah telah berhasil memperbaiki ketersediaan pelayanan kesehatan, walaupun jumlah fasilitas pelayanan kesehatan primer meningkat terus dan merupakan pilihan utama bagi sebagian penduduk, namun tingkat pemerataannya masih relatif rendah. Kelompok penduduk miskin yang justru paling sedikit memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia.

Disamping memberikan kualitas pelayanan, kepercayaan masyarakat perlu dibangun. Kepercayaan para pelanggan suatu keharusan bagi suatu pengelola pusat kesehatan. Retensi pelanggan merupakan bentuk loyalitas yang berhubungan dengan perilaku setia yang diukur berdasarkan perilaku pelanggan yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi perlanggan untuk kembali nerboat di suatu tempat pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas Delanggu. Sementara itu, loyalitas sendiri lebih mengacu pada sikap setia yang diukur berdasarkan komponen-komponen sikap, keyakinan, perasaan, dan kehendak untuk melakukan pemeriksaan ulang (Buttle *dalam* Bakar, 2010:32). Menurut Schiffman, Leon & Kanuk (2008:56) retensi pelanggan adalah menjaga pelanggan untuk tetap bertahan memeriksakan atau menggunakan jasa yang sama setidaknya dalam jangka waktu yang pendek. Bagi sebuah Layanan kesehatan atau Puskesmas mereka tidak hanya

menginginkan pelanggan baru namun juga mereka perlu mempertahankan pelanggan, sebab hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan..

Meningkatkan nilai pelanggan dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap Puskesmas tersebut. Untuk meningkatkan rasa kepercayaan, Puskesmas harus dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggannya dengan kata lain Puskesmas harus dapat meningkatkan nilai terhadap pelanggan dengan cara menghasilkan produk yang memiliki keunggulan dan juga pelanggan dapat merasakan jaminan produk yang dihasilkan. Disamping retensi pelanggan perlu juga memperhatikan *switching barriers* karena *switching barriers* didefinisikan sebagai suatu penilaian konsumen terhadap sumber daya dan kesempatan yang dibutuhkan untuk melakukan perpindahan atau alternatif, dalam batasan untuk mencegah tindakan perpindahan tersebut (Bansal and Taylor, 1992).

Meningkatkan nilai pelanggan dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan rasa kepercayaan, perusahaan harus dapat memberikan yang baik untuk nasabahnya dengan kata lain perusahaan harus dapat meningkatkan nilai terhadap pelanggan dengan cara menghasilkan produk yang memiliki keunggulan dan juga pelang. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas

dan kinerja jasa pada tiap-tiap puskesmas, yang tentu saja berbeda antara puskesmas yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Schiffman, Leon & Kanuk (2008:56) retensi pelanggan adalah menjaga pelanggan untuk tetap bertahan membeli produk atau jasa yang sama setidaknya dalam jangka waktu yang pendek. Bagi sebuah perusahaan atau Puskesmas mereka tidak hanya menginginkan pelanggan baru namun juga mereka perlu mempertahankan pelanggan, sebab hal tersebut dapat meningkatkan keuntungan.

Retensi pelanggan merupakan bentuk loyalitas yang berhubungan dengan perilaku setia yang diukur berdasarkan perilaku beli konsumen yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi konsumen membeli suatu produk. Sementara itu, loyalitas sendiri lebih mengacu pada sikap setia yang diukur berdasarkan komponen-komponen sikap, keyakinan, perasaan, dan kehendak untuk melakukan pembelian (Buttle *dalam* Bakar, 2010:32). Menurut Schiffman, Leon & Kanuk (2008:56) retensi pelanggan adalah menjaga pelanggan untuk tetap bertahan membeli produk atau jasa yang sama setidaknya dalam jangka waktu yang pendek. Bagi sebuah perusahaan mereka tidak hanya menginginkan pelanggan baru namun juga mereka per

Berdasarkan dari hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SWITCHING BARRIER TERHADAP RETENSI PELANGGAN (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DELANGGU).**

B. Alasan Pemilihan Judul

Dalam penelitian ini penulis mempunyai alasan tertentu dalam pemilihan judul tersebut, adapun alasannya tersebut sebagai berikut:

1. Alasan Subjektif

- a. Ingin mendalami tentang keterkaitan pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan, dan *Switching Barrier* terhadap Retensi pelanggan.
- b. Lokasi penelitian ditempat peneliti bekerja.

2. Alasan Objektif

- a. Ingin menguji : faktor manakah dari kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barrier* yang memberikan pengaruh terbesar terhadap Retensi pelanggan.
- b. Ingin menguji : pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barrier* terhadap Retensi pelanggan.

C. Penegasan Judul

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu peneliti harus mengetahui maksud dari penelitian. Dengan mengetahui konsep penelitian diharapkan tidak terjadi kekeliruan dalam pemecahan masalah.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan (Fandy Tjiptono,2012:74).

2. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Moorman, 2003).

3. Pengertian *Switching barriers*

Switching barriers didefinisikan sebagai suatu penilaian konsumen terhadap sumber daya dan kesempatan yang dibutuhkan untuk melakukan perpindahan atau alternatif, dalam batasan untuk mencegah tindakan perpindahan tersebut (Bansal and Taylor, 2002)

4. Retensi Pelanggan

Retensi Pelanggan adalah menjaga pelanggan untuk tetap bertahan membeli produk atau jasa yang sama setidaknya dalam jangka waktu yang pendek. Bagi sebuah perusahaan mereka tidak hanya menginginkan pelanggan baru namun juga mereka perlu mempertahankan pelanggan, sebab hal tersebut dapat meningkatkan bisnis. Pelanggan yang loyal adalah yang melakukan pembelian ulang (Menurut Schiffman, Leon & Kanuk (2008:56).

D. Identifikasi Masalah

- a. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan .
- b. Menganalisis kepercayaan terhadap retensi pelanggan.
- c. Menganalisis *Switching barriers* terhadap retensi pelanggan.

E. Pembatasan Masalah

Dalam menyusun skripsi ini peneliti membatasi masalah untuk memudahkan analisis agar dalam penelitian ini memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek yang diteliti, sehingga data yang dikumpulkan bisa dipelajari secara keseluruhan dan berintegrasi.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan.
2. Kepercayaan terhadap retensi pelanggan.
3. *Switching barriers* terhadap retensi pelanggan.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut maka pokok permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap retensi pelanggan?
2. Apakah kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap retensi pelanggan?
3. Apakah *Switching barriers* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap retensi pelanggan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barriers* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap retensi pelanggan?

G. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji sesuatu pendapat yang benar dan nyata pada objek yang diteliti. Namun secara spesifikasi tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *switching barriers* secara simultan terhadap retensi pelanggan.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barriers* secara simultan terhadap retensi pelanggan.

H. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penulisan Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam perkembangan teori dan ilmu pengetahuan yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barriers* terhadap retensi pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas

Mengetahui Pengaruh *switching barriers* terhadap retensi pelanggan Puskesmas sebagaimana dapat digunakan pertimbangan bagi manajemen untuk membuat kebijakan.

b. Bagi Peneliti

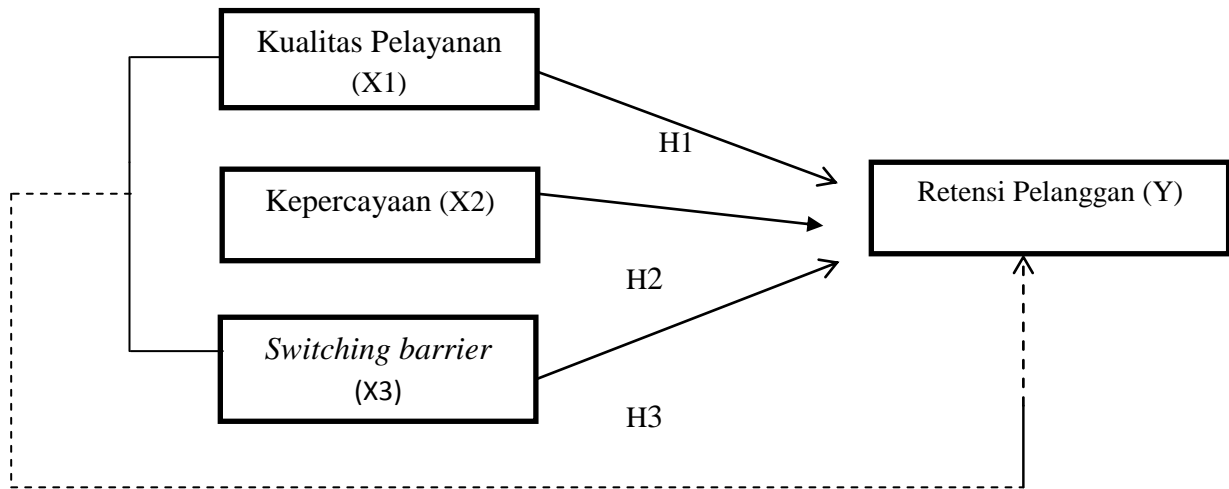
Dapat mengetahui dan memecahkan masalah mengenai berapa besar pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barriers* terhadap retensi pelanggan.

c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan wawasan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barriers* terhadap retensi pelanggan Dan juga dapat digunakan sebagai tinjauan penelitian selanjutnya.

I. Kerangka Pemikiran

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas diatas selanjutnya akan diuraikan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran penelitian dijelaskan pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.1 **Kerangka Pemikiran**

—————> Pengaruh langsung

-----> Pengaruh simultan

J. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.
2. Diduga Variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.
3. Diduga Variabel *switching barrier* secara simultan berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.
4. Diduga variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching barrier* secara simultan berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.

K. Sistematika Penulisan

Untuk membantu memahami isi dan uraian dari aktivitas penelitian sesuai dengan judul yang penulis maksud, perlu kiranya penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II. Tinjauan Pustaka berisi tentang pengertian manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, kepercayaan, *switching barrier*, dan retensi pelanggan serta penelitian terdahulu.

BAB III. Metode Penelitian berisi tentang metode penelitian, dan gambaran umum tentang objek penelitian.

BAB IV. Hasil dan Pembahasan, bab ini merupakan hasil analisis yang dicari penyelesaiannya.

BAB V. Simpulan dan Saran, berisi tentang simpulan dan saran diajukan dalam hasil akhir penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *Switching Barrier* Terhadap retensi pelanggan (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Delanggu)

Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 2,199 + 0,256 X_1 + 0,074 X_2 + 0,089 X_3$. Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:
 - a. Konstanta 2,199 menunjukkan bila tanpa ada kualitas pelayanan, kepercayaan, *Switching Barrier*, masih ada retensi pelanggan sebesar 7,032 satuan retensi pelanggan.
 - b. Nilai 0,256 pada variabel kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan bila kualitas pelayanan dinaikkan satu satuan maka retensi pelanggan akan naik 0,256 satuan retensi pelanggan.
 - c. Nilai 0,074 pada variabel kepercayaan (X_2) menunjukkan bila kepercayaan dinaikkan satu satuan maka retensi pelanggan akan naik 0,074 satuan retensi pelanggan.

d. Nilai 0,089 pada variabel *Switching Barrier* (X_3) menunjukkan bila *Switching Barrier* dinaikkan satu satuan maka retensi pelanggan akan naik 0,089 satuan.

Ketiga Variabel bernilai positif yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan *Switching Barrier* yang berarti bahwa ketiga variabel berpengaruh terhadap retensi pelanggan pada pasien rwar inap di Puskesmas Delanggu.

2. Dari hasil uji t dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk $X_1= 3,009$, $X_2= 0,777$, dan $X_3 = 1,081$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5%. Untuk X_1 , t hitung sebesar $3,009 > t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan. Untuk X_2 , t hitung sebesar $0,777 < t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis tidak dapat diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan. Untuk X_3 , t hitung sebesar $1,081 < t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis tidak dapat diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh *switching barrier* terhadap retensi pelanggan.

3. Dari perhitungan uji F didapatkan F_{hitung} sebesar 4,161 dengan taraf signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa signifikan F_{hitung} lebih kecil dari signifikan 0,05, maka dinyatakan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan *Switching Barrier* berpengaruh secara signifikan terhadap retensi pelanggan.

4. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,055 . Hal ini berarti 5,50% retensi pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan *Switching Barrier*. Sedangkan sisanya yaitu 94,50% retensi pelanggan pasien rawat inap di Puskesmas Delanggu dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahawa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, untuk itu perlu dilakukan peningkatan atau penambahan layanan yang akan menjadi ciri khas di Puskesmas Delanggu yang tidak dapat ditiru oleh Puskesmas yang lain.

Sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap retensi pelanggan. Untuk menjaga retensi pelanggan yang sudah ada di Puskesmas Delanggu, perlu dilakukan upaya peningkatan kepercayaan, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dengan memberikan pelayanan yang lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, mampu memberikan fasilitas pendukung yang mengesankan, perasaan aman dan menyenangkan, agar dapat mencapai hasil yang optimal. Sehingga, ke depannya Puskesmas

Delanggu mampu melayani pelanggan melebihi dari Puskesmas bahkan rumah sakit di kelasnya.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Dalam penelitian ini disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya selain variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *Switching Barrier* yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen retensi pelanggan dan menambah jumlah responden agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lainnya yang bisa mempengaruhi retensi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assael, H. 2001. *Consumer Behavior and Marketing Action*, 6th Ed, International Thomson Publishing Company.
- Aziz Nurfaazi P, berjudul Pengaruh Analisis Pengaruh *Customers Satisfaction, Brand Trust, Dan Switching Barriers Terhadap Customers Retention Dalam Pembelian Berkelanjutan (Studi pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta Pengguna Handphone Nokia)*.. Skripsi (Universitas Negeri Surakarta, 2010)
- Aziz Sutopo, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah dan Pengetahuan Nasabah terhadap Minat Menabung di Bank Bukopin Tbk. KCP Klaten Skripsi (Universitas Widya Dharma, 2019)
- Anderson, E.W. and Sullivan, M.W. 1993. The Antecedent and Consequences of Customers Satisfaction for Firms. *Marketing science*, Vol. 12 No. 2, pp. 125-43
- Bansal, H. S., Taylor, S. F., dan St. James, Y. 2005. "Migrating" to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers' Switching Behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(1), 96-115.
- Bitner, M. 1990. Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54 (April): 69-82.
- Bloemer, Jose and Ko de Ruyter. 1998. On the Relationship Between Store Image, Store Satisfaction, and Store Loyalty. *European Journal of Marketing*, Vol 32, 499-513
- Burnham, T.A., Frels, J.K. and Mahajan, V. 2003. Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 31 No. 2, pp. 109-26.
- Caceres, R.C. and Paparoidamis, N. 2004. Service Quality and Marketing Performance in Business-to-business Markets: Exploring the Mediating Role of Client Satisfaction. *Managing Service Quality*, Vol. 14 Nos 2/3, pp. 235-48.

- Chaudhuri, A and Holbrook, MB. 2002. Product-class Effect on Brand Commitment and Brand Outcomes: The Role of Brand Trust and Brand Effect. *Journal Brand Management*, Vol. 10, No.1 pp33-58.
- Chaterina Angelia Silaen berjudul Pengaruh *Brand Image* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Switching Barrier* Pada Pt Bank Mutiara (Tbk) Cabang Medan Putri Hijau. . Skripsi tidak diterbitkan (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hansemarak, O.C and Albinson, M. 2004. Customers Satisfaction and Retention: The Experience of Individual Employes. *Managing Service Quality*, Vol 14 No 1, pp 40-57
- Husein Umar. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali, Jakarta.
- Jogiyanto, H. M. Prof. DR. . M.B.A., Akt. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Kim, M., Kligger, D and Vale, B. 2003. Estimating Switching Cost: The Case of Banking. *Journal of financial intermediation*, Vol. 12 No.1, pp.25-56
- Klemperer, P. 1995. Competition when Consumers have Switching Cost: An Overview With Aplications to Industrial Organization, Macroeconomic and International Trade. *Review of economic studies*, Vol. 62, pp. 515-39
- Lau, Geok Theng & Sook Han Lee. 1999. Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty. *Journal Of Focused Management*
- Lupiyoadi, Rambat., dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Mayer, John D, et. al. 2005. *Emotional Attention, Clarity and Repair : Exploring Emotional Intelegence* Using the Trait Meta-mood Scale, American Psychological Press.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of marketing*, Vol. 58, July, pp. 20-38
- Moorman, Christine. 1993. Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. *Journal of Marketing* Vol. 57, No. 1 pp. 81-101.

- Kotler, Philip., and Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jild 1*. Jakarta : PT Indeks
- Porter, M. 1998. *Competitive Strategy : Technique for Analizing Industries and Competitors*. *The Free Press New York, NY*
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi 5, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2007
- Stauss, B., Chojnacki, K., Decker, A. and hoffman, F. 2001. Retention effect of a customers club. *International journal of service industry management*, Vol.12 No.1, pp. 7-19
- Swastha , Basu dan Irawan, 2006, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi 2, Liberty. Yogyakarta
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methode for Bussines: Metode Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar, 2008, *Consumer Behavior (Perilaku konsumen)*, Edisi Ketujuh, PT. Indeks, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Statistic Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta .
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- WinEsti et.al Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan . Skripsi tidak diterbitkan (Universitas Diponegro, Semarang 2013
- Xavier, Patrick and Ypsilanti, Dimitri. 2006. Switching Costs and Consumer Behaviour: Implications for Telecommunications regulation. Vol. 10 No. 4 2008, pp. 13-29,