

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA, LOKASI DAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TAHUN 2022-2023 (STUDI KASUS PADA KLINIK MATA EDC WARUJAYENG)

Ahmad Fauzi<sup>1</sup>, Sigit Ratnanto<sup>2</sup>

Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

[ahmadfauzikejeng@gmail.com](mailto:ahmadfauzikejeng@gmail.com)\*

\*corresponding author

### Abstract

*The purpose of this study is to evaluate the effects of Warujayeng EDC Eye Clinic's service quality, location, and Corporate Social Responsibility on client satisfaction. In terms of sampling, EDC Warujayeng Eye Clinic patients were given questionnaires to fill out. Validity tests, reliability tests, multiple regression analyses, and hypothesis testing were used in the data analysis. The findings indicated a substantial relationship between customer satisfaction with treatment and service quality. Location had a substantial impact on consumer happiness. The impact of Corporate Social Responsibility on customer satisfaction was substantial. administered at the EDC Warujayeng Eye Clinic.*

**Keywords:** Service Quality, Location, Corporate Social Responsibility

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan Warujayeng EDC Eye Clinic, lokasi, dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kepuasan klien. Dalam hal pengambilan sampel, pasien Klinik Mata EDC Warujayeng diberikan kuesioner untuk diisi. Uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis digunakan dalam analisis data. Temuan menunjukkan hubungan substansial antara kepuasan pelanggan dengan pengobatan dan kualitas layanan. Lokasi memiliki dampak besar pada kebahagiaan konsumen. Dampak tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kepuasan pelanggan sangat besar. dilakukan di EDC Warujayeng Eye Clinic.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi, Tanggung Jawab Sosial

### PENDAHULUAN

Di sektor komersial, gagasan kesenangan pelanggan sangat penting. Dalam bisnis, kebahagiaan pelanggan adalah alat pemasaran untuk menarik pelanggan. mengklaim bahwa begitu konsumen mengevaluasi harapan mereka terhadap kinerja atau hasil yang diterima, tingkat kepuasan mereka akan terbentuk [1]. Karena produk (hasil) pelayanan kesehatanlah yang menentukan kepuasan pelanggan, maka peningkatan kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan puas dengan pelayanan kesehatan setelah membandingkan kinerja dengan apa yang diantisipasi. Oleh karena itu perusahaan harus menyadari apa persyaratan dan harapan konsumen untuk barang dan jasa yang disediakan. Perusahaan yang ingin menyenangkan pelanggannya juga harus waspada terhadap perubahan yang dapat terjadi sewaktu-waktu dalam hal ekspektasi dan aspirasi konsumen.

Untuk membangun loyalitas pelanggan melalui penggunaan strategi bisnis, organisasi harus mampu bersaing dengan pesaing mereka dalam hal kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan tumbuhnya daya saing ekonomi domestik. Seperti yang dilakukan Klinik Mata EDC Warujayeng, salah satu penyedia layanan di Nganjuk yang menyediakan berbagai layanan dan fasilitas kesehatan mata yang dilengkapi dengan teknologi mutakhir serta sejumlah paket dengan harga terjangkau.

Klinik Mata EDC Warujayeng menawarkan berbagai macam perawatan dan fasilitas, namun belum memberikan hasil yang memuaskan atau maksimal. Pelanggan dan keluarga mereka sering mengungkapkan ketidakpuasan dengan prosedur perusahaan, termasuk ruang tunggu yang tidak nyaman, waktu tunggu yang lama untuk pemeriksaan, dan sikap dingin beberapa petugas. Hal ini penting sebagai panduan untuk meningkatkan layanan untuk menawarkan tingkat kepuasan klien tertinggi. Untuk mempertahankan kepuasan klien, EDC Warujayeng Eye Clinic berupaya meningkatkan kualitas layanan dan menjalankan inisiatif CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang relevan dengan kebutuhan bisnis.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh keseluruhan manajemen klinik sebagai hasil dari keseluruhan proses menuju kualitas tingkat pelayanan. Agar pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, efisien,

egaliter, dan berkelanjutan dapat terselenggara, maka konsep klinik harus terus ditingkatkan. Mengingat hal ini, dapat dikatakan bahwa di era globalisasi ini, para ilmuwan dan profesional sedang mempertimbangkan cara terbaik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi, masyarakat memiliki kebutuhan dan kesadaran akan pelayanan prima yang semakin meningkat, dan tuntutan ini sejalan dengan kebutuhan dan kesadaran tersebut. Tuntutan akan kualitas yang tinggi tidak hanya ada dalam operasi perusahaan tetapi juga dalam kegiatan layanan kesehatan swasta yang menentang panggilan untuk layanan publik yang berkualitas tinggi. EDC Eye Clinic Warujayeng akan memiliki jumlah pasien rawat jalan sebagai berikut pada tahun 2022:

**Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan**

Bulan	Jumlah
Januari	813
Februari	847
Maret	1.006
April	867
Mei	713
Juni	945
Juli	675
Agustus	627
September	753
Oktober	766
November	808
Desember	832
<b>Total</b>	<b>9.652</b>

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Angka tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2022, Klinik Mata EDC Warujayeng akan mengalami fluktuasi kenaikan dan penurunan jumlah pasien rawat inap. Berdasarkan temuan observasi dan wawancara, diketahui bahwa kurangnya kepuasan pelanggan menjadi penyebab utama penurunan ini. Untuk menentukan aspek kepuasan pasien EDC Warujayeng Eye Clinic yang dapat dipengaruhi oleh fenomena ini, maka harus dilakukan analisis.

Tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh bisnis adalah salah satu dari beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Layanan yang diantisipasi (pengalaman yang diantisipasi) dan layanan yang dirasakan (mendapatkan layanan) adalah dua aspek kunci yang mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas layanan adalah konsekuensi dari persepsi dan perbandingan antara harapan klien dan kinerja layanan yang sebenarnya. Aspek kualitas layanan meliputi ketergantungan, ketepatan waktu, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang ditawarkan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan [2]. Studi ini melengkapi penelitian sebelumnya yang menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kebahagiaan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan klien akan meningkat berbanding lurus dengan kualitas layanan yang mereka terima [3]. Hasil penelitian, bagaimanapun, menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan konsumen [4].

Unsur lain yang dapat mempengaruhi kebahagiaan pelanggan adalah pengaturan atau lokasi yang dipilih untuk pengiriman produk. Hal ini dimaksudkan agar usaha yang baru dibuka memiliki lokasi yang menguntungkan sehingga nantinya dapat mendukung ekspansi usaha tersebut. Salah satu aspek yang dipertimbangkan pengusaha sebelum mendirikan perusahaannya adalah ketepatan penentuan lokasi [5]. Hal ini terjadi karena fakta bahwa tingkat penjualan suatu bisnis sering kali dipengaruhi oleh pilihan lokasinya. Lokasi merupakan salah satu faktor kemampuan perusahaan dalam mempengaruhi keinginan pelanggan untuk berkunjung dan berbelanja disana. Temuan penelitian lain yang menunjukkan bahwa lokasi memiliki dampak besar dan parsial terhadap kepuasan pelanggan mendukung penelitian ini [6]. Hal ini selanjutnya didukung oleh data dari penelitian yang menunjukkan bagaimana lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen [7]. Namun, beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa lokasi tidak memiliki dampak yang terlihat pada kepuasan klien [8].

*Corporate Social Responsibility* (CSR), yang merupakan salah satu taktik perusahaan untuk legitimasi, merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kebahagiaan konsumen. Ini mengklaim bahwa inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan dengan masyarakat mencakup tujuan sosial dan ekonomi. CSR memberikan keuntungan (konsekuensi) bagi masyarakat dan ekonomi. Pengeluaran sosial perusahaan menghasilkan peningkatan kinerja sosial, termasuk lebih banyak legitimasi dan lebih sedikit keluhan pemangku kepentingan [9]. Di luar itu, biaya sosial (biaya yang terkait dengan keberpihakan perusahaan dengan pemangku kepentingan) juga dapat mendongkrak reputasi baik pasar modal maupun pasar komoditas. Temuan penelitian lain yang mendukung dampak CSR terhadap kepuasan pelanggan memberikan dukungan tambahan untuk penelitian ini [10].

Masalah yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah CSR klinik, potongan harga, dan tingkat kualitas pelayanan. Dengan kuesioner yang akan dikirim langsung ke konsumen, peneliti dapat menggunakan situasi ini untuk menunjukkan apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan klinik. Meskipun fokus penelitian ini terbatas pada klinik, namun memiliki potensi yang sangat baik dari segi sumber daya manusia, manajemen klinis, dan pelayanan, memungkinkan semua pasien yang berkunjung ke klinik dapat menyadari sepenuhnya potensi Klinik Mata EDC Warujayeng.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi Dan CSR Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Klinik Mata EDC Warujayeng)” dan tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan kasus pada Klinik Mata EDC Warujayeng.

## METODE

Variabel penelitian mencakup faktor independen dan dependen. Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), geografi, dan kualitas layanan adalah tiga variabel independen dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Dengan bantuan SPSS (Statistical Package of Social Science) Versi 25 analisis data berupa angka dan statistik, penulis penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif untuk menguji kesimpulan mereka. memanfaatkan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Mei hingga 1 Juni 2023 di EDC Eye Clinic Warujayeng yang terletak di Jl. Ahmad Yani di Warujayeng Nganjuk. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien EDC Warujayeng Eye Clinic yang belum diketahui jumlah atau karakteristiknya. Sampel dipilih dengan menggunakan metode convenience atau accidental sampling dan teknik non-probability sampling. Algoritme menetapkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian harus setidaknya sepuluh kali lebih banyak dari jumlah variabel yang diperiksa. Jumlah partisipan dalam sampel penelitian ini adalah 4 (variabel)  $10 = 40$ .

Pendekatan analisis data yang digunakan dalam pekerjaan ini mencakup analisis regresi linier berganda dengan sejumlah fase, serta analisis statistik deskriptif persentase untuk menunjukkan jarak kesenjangan yang pendek. Instrumen ujian mencakup tes reliabilitas dan validitas. Uji asumsi konvensional terdiri dari uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji normalitas. Uji kecocokan analisis regresi linier berganda meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif untuk masing-masing variabel.

**Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X1.1.1	65	65	25	25	10	10	0	0	0	0	4.55
2.	X1.1.2	67	67	27	27	6	6	0	0	0	0	4.61
3.	X1.2.1	49	49	44	44	7	7	0	0	0	0	4.42
4.	X1.2.2	59	59	33	33	5	5	3	3	0	0	4.48
5.	X1.3.1	65	65	31	31	2	2	0	0	0	0	4.59
6.	X1.3.2	69	69	29	29	2	2	0	0	0	0	4.67
7.	X1.4.1	60	60	30	30	10	10	0	0	0	0	4.50
8.	X1.4.2	69	69	28	28	1	1	2	2	0	0	4.64
9.	X1.5.1	67	67	28	28	5	5	0	0	0	0	4.62
10.	X1.5.2	62	62	34	34	2	2	2	2	0	0	4.56
<b>Grand Mean</b>												4.56

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden memberikan nilai respon rata-rata pada variabel Quality of Service sebesar 4,56. Sangat setuju dengan pertanyaan survei tentang kualitas layanan Warujayeng EDC Eye Clinic.

**Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Lokasi**

No.	Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X2.1.1	62	62	31	31	7	7	0	0	0	0	4.55
2.	X2.1.2	52	52	40	40	7	7	1	1	0	0	4.43
3.	X2.2.1	49	49	47	47	4	4	0	0	0	0	4.45
4.	X2.2.2	57	57	37	37	4	4	2	2	0	0	4.49
5.	X2.3.1	65	65	33	33	1	1	1	1	0	0	4.62
6.	X2.3.2	68	68	30	30	2	2	0	0	0	0	4.66
<b>Grand Mean</b>												4.53

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis, responden sangat setuju dengan pertanyaan kuesioner mengenai lokasi EDC Eye Clinic Warujayeng, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata variabel lokasi dari respon responden sebesar 4,53.

**Tabel 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Corporate Social Responsibility (CSR)**

No.	Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X3.1.1	52	52	43	43	4	4	1	1	0	0	4.46
2.	X3.1.2	57	57	42	42	1	1	0	0	0	0	4.55
3.	X3.2.1	57	57	39	39	3	3	1	1	0	0	4.52
4.	X3.2.2	53	53	42	42	4	4	1	1	0	0	4.47
5.	X3.3.1	56	56	40	40	2	2	2	2	0	0	4.50
6.	X3.3.2	69	69	29	29	2	2	0	0	0	0	4.67
7.	X3.4.1	59	59	38	38	1	1	2	2	0	0	4.54
8.	X3.4.2	75	75	22	22	3	3	0	0	0	0	4.72
<b>Grand Mean</b>												4.55

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan temuan penelitian ini, variabel *Corporate Social Responsibility* (CSR) ditentukan oleh rata-rata nilai jawaban responden sebesar 4,55 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan item kuesioner *Corporate Social Responsibility* (CSR). Pusat Mata EDC Warujayeng.

**Tabel 5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan**

No.	Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Y.1.1	65	65	25	25	10	10	0	0	0	0	4.55
2.	Y.1.2	46	46	46	46	7	7	1	1	0	0	4.37
3.	Y.2.1	36	36	55	55	8	8	1	1	0	0	4.26
4.	Y.2.2	59	59	36	36	3	3	2	2	0	0	4.52
5.	Y.3.1	61	61	36	36	1	1	2	2	0	0	4.56
6.	Y.3.2	72	72	25	25	3	3	0	0	0	0	4.69
<b>Grand Mean</b>												4.49

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju dengan pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan EDC Eye Clinic Warujayeng karena pada variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai rata-rata tanggapan sebesar 4,49.

## Uji Instrumen

### Uji Validitas

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1.1	0,700	0,1966	Valid
	X1.1.2	0,680	0,1966	Valid
	X1.2.1	0,449	0,1966	Valid
	X1.2.2	0,734	0,1966	Valid
	X1.3.1	0,684	0,1966	Valid
	X1.3.2	0,666	0,1966	Valid
	X1.4.1	0,634	0,1966	Valid
	X1.4.2	0,620	0,1966	Valid
	X1.5.1	0,554	0,1966	Valid
	X1.5.2	0,697	0,1966	Valid
Lokasi (X2)	X2.1.1	0,605	0,1966	Valid
	X2.1.2	0,521	0,1966	Valid
	X2.2.1	0,618	0,1966	Valid
	X2.2.2	0,672	0,1966	Valid
	X2.3.1	0,610	0,1966	Valid
	X2.3.2	0,606	0,1966	Valid
Corporate Social Responsibility (X3)	X3.1.1	0,681	0,1966	Valid
	X3.1.2	0,761	0,1966	Valid
	X3.2.1	0,662	0,1966	Valid
	X3.2.2	0,794	0,1966	Valid
	X3.3.1	0,826	0,1966	Valid
	X3.3.2	0,718	0,1966	Valid
	X3.4.1	0,786	0,1966	Valid

	X3.3.2	0,718	0,1966	Valid
	X3.4.1	0,786	0,1966	Valid
	X3.4.2	0,660	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,681	0,1966	Valid
	Y1.2	0,761	0,1966	Valid
	Y2.1	0,662	0,1966	Valid
	Y2.2	0,794	0,1966	Valid
	Y3.1	0,826	0,1966	Valid
	Y3.2	0,718	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah 2023

Tabel pengujian validitas yang telah disajikan, diketahui bahwa item pernyataan pada seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0.1966. Maka pernyataan pada seluruh variabel dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,841	Reliabel
Lokasi (X2)	0,646	Reliabel
Corporate Social Responsibility (X3)	0,879	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,742	Reliabel

Sumber : Data diolah 2023

Semua pertanyaan kuesioner variabel penelitian terbukti reliabel berdasarkan hasil uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa Cronbach's alpha  $>$  0,60.

### Uji Asumsi Klasik

Uji heteroskedastisitas, uji normalasi, dan uji multikolinearitas adalah beberapa uji yang termasuk dalam uji asumsi klasik. Metode uji P-Plot digunakan dalam uji normalitas penelitian ini, dan hasilnya menunjukkan bahwa distribusi normal model regresi ditunjukkan dengan memplot data yang mengikuti atau tersebar sepanjang garis diagonal. Selain itu, metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam uji normalitas penelitian ini, yang menunjukkan bahwa nilai residual terdistribusi normal dengan nilai signifikansi  $0,117 > 0,05$ . Berdasarkan uji multikolinearitas yang telah diteliti, nilai VIF dibawah 10 dan nilai tolerance untuk semua variabel bebas lebih besar dari 0,10. Ini menunjukkan bahwa masalah multikolinearitas tidak ada untuk variabel penelitian apa pun. Metode scatterplot dan glejser digunakan untuk menyelesaikan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Uji Glejser digunakan untuk memverifikasi bahwa gambar scatterplot tidak mengandung heteroskedastisitas karena uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot menunjukkan bahwa tidak ada pola yang berbeda dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0. Dapat dinyatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan untuk kualitas layanan, lokasi, dan tanggung jawab sosial perusahaan lebih besar dari 0,05 pada uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan Glejser.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-.199	1.681		-.118	.906			
	X1	.300	.056	.483	5.385	.000	.330	3.027	
	X2	.287	.095	.250	3.039	.003	.392	2.551	
	X3	.155	.054	.215	2.883	.005	.478	2.091	

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada kolom B Unstandardized Coefficients menunjukkan persamaan model regresi sebagai berikut.

$$Y = -0.199 + 0.300KPJ + 0.287LKS + 0.155CSR$$

- Nilai konstanta adalah -0,199, sehingga jika semua variabel independen—Kualitas Layanan, Lokasi, dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan—diberi nilai 0, maka Pengungkapan Kepuasan Pelanggan juga akan bernilai -0,199..
- Dengan asumsi variabel lain nilainya tetap, maka variabel Kepuasan Pelanggan akan meningkat jika variabel Kualitas Pelayanan meningkat, yang ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,300..
- Mengingat variabel lain dianggap memiliki nilai yang stabil, koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,287 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan akan meningkat jika variabel lokasi meningkat..
- Tanggung jawab sosial perusahaan memiliki koefisien regresi 0,155. Dengan demikian, jika variabel lain diasumsikan memiliki nilai tetap, variabel Kepuasan Pelanggan akan meningkat jika variabel Tanggung Jawab Sosial Perusahaan meningkat..

### Uji Hipotesis Uji t (Parsial)

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Model		Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.199	1.681		-.118	.906	
	X1	.300	.056	.483	5.385	.000	
	X2	.287	.095	.250	3.039	.003	
	X3	.155	.054	.215	2.883	.005	

A Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah 2023

Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi 0,000-0,05, sesuai dengan temuan uji t parsial yang telah diteliti. Nilai signifikansi variabel lokasi (X2) adalah 0,003 +/- 0,05. Tingkat signifikansi variabel X3 tanggung jawab sosial perusahaan adalah 0,005 0,05. Kesimpulan: Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan tanggung jawab sosial perusahaan (X3).

### Uji F (Simultan)

Tabel 10. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465.096	3	155.032	93.221	.000 <sup>b</sup>
	Residual	159.654	96	1.663		
	Total	624.750	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber : Data diolah 2023

Menurut hasil uji F bersamaan yang telah diteliti, ditampilkan nilai signifikan 0,000 0,05. Kesimpulan: Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan tanggung jawab sosial perusahaan (X3) secara bersamaan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.744	.736	1.28960
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : Data diolah 2023

R Square disesuaikan menjadi 0,744. Hal ini menunjukkan bahwa 74,4% perbedaan kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan faktor-faktor seperti kualitas layanan, lokasi, dan tanggung jawab sosial perusahaan, dengan 25% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar ruang lingkup model penelitian ini. Koefisien determinasi tersebut kemudian menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori asosiasi yang signifikan.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut temuan penelitian, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Warujayeng EDC Eye Clinic yang terdiri dari bukti konkrit, kehandalan, pemahaman, jaminan, dan empati. Kualitas layanan mengacu pada kondisi dinamis di mana layanan, barang, orang, prosedur, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Jika kualitas layanan yang dirasakan sesuai dengan kebutuhan mereka, pelanggan akan senang dan diharapkan untuk membeli produk lagi. Dengan nilai 0,300 maka koefisien regresi Service Quality bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang puas dapat dihasilkan dari penyediaan layanan berkualitas lebih tinggi di EDC Eye Clinic Warujayeng. Kepuasan pelanggan (Y) secara signifikan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebagai hasilnya.

### **Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut temuan penelitian, lokasi yang meliputi akses, visibilitas, dan lalu lintas berdampak pada kebahagiaan pasien di EDC Warujayeng Eye Clinic. Pertimbangan penting saat memulai bisnis adalah lokasi. Semakin banyak orang akan menyadari bisnis semakin mencolok lokasinya. Pada 0,287, koefisien regresi lokasi bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa EDC Eye Clinic Warujayeng harus mendapatkan keuntungan dari lokasi yang lebih nyaman. Kepuasan pelanggan (Y) dengan demikian secara signifikan dipengaruhi oleh variabel lokasi (X2).

### **Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut temuan penelitian, lokasi yang meliputi akses, visibilitas, dan lalu lintas berdampak pada kebahagiaan pasien di EDC Warujayeng Eye Clinic. Pertimbangan penting saat memulai bisnis adalah lokasi. Semakin banyak orang akan menyadari bisnis semakin mencolok lokasinya. Pada 0,287, koefisien regresi lokasi bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa EDC Eye Clinic Warujayeng harus mendapatkan keuntungan dari lokasi yang lebih nyaman. Kepuasan pelanggan (Y) dengan demikian secara signifikan dipengaruhi oleh variabel lokasi (X2).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Mengingat analisis statistik EDC Eye Clinic Warujayeng terhadap pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (0,05), maka Gagasan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) didukung.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan berikut diperoleh setelah dilakukan analisis data dan pengujian dalam sebuah penelitian tentang bagaimana kepuasan pelanggan EDC Eye Clinic Warujayeng dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, lokasi, dan tanggung jawab sosial perusahaan:

1. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi 0,000 0,05 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan EDC Eye Clinic Warujayeng..
2. Menurut hasil uji dengan nilai signifikansi 0,003 0,05 lokasi berpengaruh besar terhadap kepuasan klien di EDC Eye Clinic Warujayeng..
3. Pengaruh yang signifikan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh hasil pengujian yang memiliki nilai signifikansi 0,005 0,05. Klinik Mata EDC Warujayeng.
4. Berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan nilai signifikansi 0,00, maka variabel lokasi, tanggung jawab sosial perusahaan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di EDC Warujayeng Eye Clinic..

Rekomendasi berikut dibuat sehubungan dengan kesimpulan yang diperoleh:

1. Bagi Instansi
  - a. Untuk meningkatkan kepuasan klien dan menarik lebih banyak bisnis, Warujayeng EDC Eye Clinic dapat meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhinya..
  - b. Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh Warujayeng EDC Eye Clinic untuk meningkatkan faktor-faktor yang diperiksa demi keuntungan lembaga itu sendiri.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
  - a. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat menambahkan lebih banyak variabel seperti harga atau citra perusahaan sebagai variabel independen yang akan ditelaah lebih lanjut, serta beberapa variabel kontrol untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat diubah oleh variabel lain, seperti kesetiaan pelanggan.
  - b. Diperkirakan bahwa para peneliti akan dapat menggunakan STATA dan alat uji statistik lainnya untuk memberikan temuan yang dapat dibandingkan dengan SPSS dan metode analisis statistik lainnya untuk menentukan keakuratannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Iriyanti E, Qomariah N, Suharto A. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember 2016;2:1-5.
- [2] Gofur A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2019;4:37-4.
- [3] Rohaeni H, Marwa N. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2018;2:312-8.
- [4] Dwi V, Safavi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar The Influence Of Service Quality And Brand Image On Prepaid Card Consumer Satisfaction. 2021;13:142- 0.
- [5] Sastrawan IW. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Usaha Pedagang Kaki Lima Di Pantai Penimbangan Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. 2015;2.
- [6] Firdiyansyah I. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. 2021;7:1-9.
- [7] Setiawan R, Kosasih K, Sudrajat A. Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang. Buletin Studi Ekonomi 2019;24:167. <https://doi.org/10.24843/Bse.2019.V24.I02.P01>.
- [8] Hermawan DC, Dhamayanthi W, Ambarkahi RPY. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Ptpn X (Persero) Kebun Kertosari Jember. Jurnal Manajemen Agribisnis Dan Agroindustri 2021;9-17 <https://doi.org/10.25047/Jmaa.V1i1.3>.
- [9] Suharto E. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial Dan Pekerja Sosial. PT. Refika Aditama; 2017.
- [10] Wibawanti AB, Untung S, Pahala Y. Implikasi *Corporate Social Responsibility* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pelabuhan Indonesia li. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG). 2017;2: 223. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i2.74>.
- [11] Aliami S, Hakimah EN. Bauran Pemasaran Jasa, Citra, dan Kepuasan Mahasiswa: Sebuah Kajian Perguruan Tinggi Swasta di Kediri. Efektor 2020;7:98-108.
- [12] Samari S, Soedjoko DKH, Ratnanto S, Purnomo H, Putri CAP. The role of consumer satisfaction on the culinary business prospects of potato donuts. *Enrichment: Journal of Management* 2023;13:1716-1725.