

## BAB V

### ANALISA DAN INTERPRETASI

#### 5.1 Analisa

##### 5.1.1 Analisis Fuzzyfikasi Persepsi konsumen

Nilai persepsi konsumen menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diterima. dengan menggunakan software excel, hasil perhitungan di dapat diketahui bahwa atribut x41 ( keamanan kendaraan yang diparkir), x12 (ketersediaan lahan parkir, x15 (ketersediaan fasilitas ruang tunggu), memiliki nilai terendah.

**Tabel 5.1 Nilai Fuzzyfikasi Persepsi**

| Atrb | Atribut Pelayanan                                   | Mean  |       |       |
|------|---|-------|-------|-------|
|      |   | a     | b     | c     |
| x11  | Ketersediaan obat yang ada                          | 0,715 | 0,506 | 0,294 |
| x12  | Ketersediaan lahan parkir                           | 0,647 | 0,407 | 0,203 |
| x13  | Kebersihan & kenyamanan klinik kresna               | 0,793 | 0,547 | 0,303 |
| x14  | Kerapian dan kesopanan karyawan klinik kresna       | 0,803 | 0,56  | 0,313 |
| x15  | Ketersediaan fasilitas ruang tunggu                 | 0,7   | 0,453 | 0,22  |
| x21  | Biaya berobat kompetitif                            | 0,84  | 0,603 | 0,36  |
| x22  | Kesigapan karyawan/dokter dalam melakukan pelayanan | 0,73  | 0,483 | 0,253 |
| x23  | Proses pelayanan yang diberikan maksimal            | 0,71  | 0,463 | 0,23  |
| x31  | Kemampuan karyawan menangani keadaan gawat darurat  | 0,777 | 0,537 | 0,293 |
| x32  | Kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan         | 0,877 | 0,66  | 0,41  |
| x41  | Keamanan kendaraan yang diparkir                    | 0,52  | 0,27  | 0,12  |
| x42  | Standart pemeriksaan sesuai SOP                     | 0,81  | 0,563 | 0,317 |
| x51  | Pelayanan yang adil tanpa ada perbedaan status      | 0,827 | 0,59  | 0,353 |
| x52  | Kesabaran dan kesungguhan dalam menangani pasien    | 0,717 | 0,47  | 0,227 |
| x53  | Kemudahan pendaftaran berobat                       | 0,867 | 0,64  | 0,397 |

##### 5.1.2 Analisis Fuzzyfikasi Harapan Konsumen

Nilai Harapan Konsumen menunjukkan tingkat keinginan yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan. Nilai harapan tertinggi ada pada atribut X32 (kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan), X51 (pelayanan yang adil tanpa adanya perbedaan status), X42 (standart pemeriksaan sesuai SOP), yang memiliki nilai tertinggi.

**Tabel 5.2 Nilai Fuzzyfikasi Harapan Tertinggi**

| Atrb | Atribut Pelayanan                                   | Mean  |       |       |
|------|---|-------|-------|-------|
|      |   | a     | b     | c     |
| x11  | Ketersediaan obat yang ada                          | 0,697 | 0,491 | 0,271 |
| x12  | Ketersediaan lahan parkir                           | 0,7   | 0,453 | 0,213 |
| x13  | Kebersihan & kenyamanan klinik kresna               | 0,803 | 0,57  | 0,32  |
| x14  | Kerapian dan kesopanan karyawan klinik kresna       | 0,783 | 0,54  | 0,293 |
| x15  | Ketersediaan fasilitas ruang tunggu                 | 0,733 | 0,497 | 0,257 |
| x21  | Biaya berobat kompetitif                            | 0,82  | 0,577 | 0,327 |
| x22  | Kesigapan karyawan/dokter dalam melakukan pelayanan | 0,76  | 0,537 | 0,293 |
| x23  | Proses pelayanan yang diberikan maksimal            | 0,763 | 0,517 | 0,267 |
| x31  | Kemampuan karyawan menangani keadaan gawat darurat  | 0,797 | 0,55  | 0,303 |
| x32  | Kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan         | 0,863 | 0,617 | 0,37  |
| x41  | Keamanan kendaraan yang diparkir                    | 0,757 | 0,513 | 0,277 |
| x42  | Standart pemeriksaan sesuai SOP                     | 0,827 | 0,583 | 0,333 |
| x51  | Pelayanan yang adil tanpa ada perbedaan status      | 0,840 | 0,607 | 0,363 |
| x52  | Kesabaran dan kesungguhan dalam menangani pasien    | 0,763 | 0,513 | 0,267 |
| x53  | Kemudahan pendaftaran berobat                       | 0,803 | 0,567 | 0,323 |

### 5.1.3 Analisis Defuzzyfikasi Persepsi Konsumen

Perhitungan nilai Defuzzyfikasi dilakukan dengan menggunakan software excel, dari hasil perhitungan didapat nilai persepsi konsumen tertinggi ada pada Atribut X32 yaitu kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan dengan nilai mean of max 0,6435 dan nilai terendah ada pada atribut X41 yaitu keamanan kendaraan yang di parkir dengan nilai mean of max 0,32.

Dari hasil yang didapat klinik Kresna perlu untuk mengevaluasi lagi untuk atribut X41(keamanan kendaraan yang diparkir) masalah keamanan kendaraan

konsumen yang diparkir karena pada masalah ini pihak konsumen belum merasakan kepuasan dari pelayanannya. Adapun langkah yang dapat diambil oleh pihak klinik kresna antara lain melakukan pembenahan tempat parkir dengan menyediakan lahan parkir, selain itu perlu untuk adanya karyawan yang bertugas menjaga tempat parkir para konsemen.

Sedangkan untuk atribut X32 (kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan), pada atribut ini pelayanan yang di berikan dirasakan sudah memuaskan konsumen, dengan kemudahan pendaftaran berobat, hal ini perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya bila perlu dapat di tingkatkan lagi. Hasil nilai defuzzyfikasi lainnya dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5.3 Nilai Mean Of max Persepsi Konsumen**

| Atrb | Atribut Pelayanan                                   | Mean  |       |       | Mean of Max |
|------|---|-------|-------|-------|-------------|
|      |   | a     | b     | c     |             |
| x11  | Ketersediaan obat yang ada                          | 0.715 | 0.506 | 0.294 | 0.5045      |
| x12  | Ketersediaan lahan parkir                           | 0.647 | 0.407 | 0.203 | 0.425       |
| x13  | Kebersihan & kenyamanan klinik kresna               | 0.793 | 0.547 | 0.303 | 0.548       |
| x14  | Kerapian dan kesopanan karaywan klinik kresna       | 0.803 | 0.56  | 0.313 | 0.558       |
| x15  | Ketersediaan fasilitas ruang tunggu                 | 0.7   | 0.453 | 0.22  | 0.46        |
| x21  | Biaya berobat kompetitif                            | 0.84  | 0.603 | 0.36  | 0.6         |
| x22  | Kesigapan karyawan/dokter dalam melakukan pelayanan | 0.73  | 0.483 | 0.253 | 0.4915      |
| x23  | Proses pelayanan yang diberikan maksimal            | 0.71  | 0.463 | 0.23  | 0.47        |
| x31  | Kemampuan karyawan menangani keadaan gawat darurat  | 0.777 | 0.537 | 0.293 | 0.535       |
| x32  | Kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan         | 0.877 | 0.66  | 0.41  | 0.6435      |
| x41  | Keamanan kendaraan yang diparkir                    | 0.52  | 0.27  | 0.12  | 0.32        |
| x42  | Standart pemeriksaan sesuai SOP                     | 0.81  | 0.563 | 0.317 | 0.5635      |
| x51  | Pelayanan yang adil tanpa ada perbedaan status      | 0.827 | 0.59  | 0.353 | 0.59        |
| x52  | Kesabaran dan kesungguhan dalam menangani pasien    | 0.717 | 0.47  | 0.227 | 0.472       |

|     |                               |       |      |       |       |
|-----|-------------------------------|-------|------|-------|-------|
| x53 | Kemudahan pendaftaran berobat | 0.867 | 0.64 | 0.397 | 0.632 |
|-----|-------------------------------|-------|------|-------|-------|

#### 5.1.4 Analisis Defuzzyfikasi Haraapan Konsumen

Dari hasil pengolahan dan perhitungan data Defuzzyfikasi harapan konsumen didapat nilai harapan tertinggi ada pada atribut X32 kemampuan dokter/ perawat menangani keluhan sedangkan nilai terendah ada pada atribut X12 yaitu ketersediaan lahan parkir. Hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 5.4

**Tabel 5.4 nilai Mean Of Max Harapan Konsumen**

| Atrb | Atribut Pelayanan                                   | Mean  |       |       | Mean of Max |
|------|---|-------|-------|-------|-------------|
|      |   | a     | b     | c     |             |
| x11  | Ketersediaan obat yang ada                          | 0.7   | 0.49  | 0.271 | 0.484       |
| x12  | Ketersediaan lahan parkir                           | 0.7   | 0.45  | 0.213 | 0.457       |
| x13  | Kebersihan & kenyamanan klinik kresna               | 0.8   | 0.57  | 0.32  | 0.562       |
| x14  | Kerapian dan kesopanan karaywan klinik kresna       | 0.78  | 0.54  | 0.293 | 0.538       |
| x15  | Ketersediaan fasilitas ruang tunggu                 | 0.73  | 0.5   | 0.257 | 0.495       |
| x21  | Biaya berobat kompetitif                            | 0.82  | 0.58  | 0.327 | 0.574       |
| x22  | Kesigapan karyawan/dokter dalam melakukan pelayanan | 0.76  | 0.54  | 0.293 | 0.527       |
| x23  | Proses pelayanan yang diberikan maksimal            | 0.76  | 0.52  | 0.267 | 0.515       |
| x31  | Kemampuan karyawan menangani keadaan gawat darurat  | 0.8   | 0.55  | 0.303 | 0.55        |
| x32  | Kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan         | 0.86  | 0.62  | 0.37  | 0.617       |
| x41  | Keamanan kendaraan yang diparkir                    | 0.76  | 0.51  | 0.277 | 0.517       |
| x42  | Standart pemeriksaan sesuai SOP                     | 0.83  | 0.58  | 0.333 | 0.58        |
| x51  | Pelayanan yang adil tanpa ada perbedaan status      | 0.840 | 0.607 | 0.363 | 0.602       |
| x52  | Kesabaran dan kesungguhan dalam menangani pasien    | 0.763 | 0.513 | 0.267 | 0.515       |
| x53  | Kemudahan pendaftaran berobat                       | 0.803 | 0.567 | 0.323 | 0.563       |

### 5.1.5 Analisis Servqual (Gap) Peratribut Antara Persepsi Dan Harapan

#### Konsumen

Dengan melakukan perhitungan servqual gap ini dapat di ketahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen. Dari hasil perhitungan ini nilai gap negatif tertinggi ditunjukkan pada atribut X41 (keamanan kendaraan yang di parkir) dengan nilai -0,24. Pada kasus ini pihak klinik Kresna perlu untuk memprioritaskan perbaikan pada atribut ini, hal ini tak lepas dari kesenjangan yang terjadi pada atribut ini lebih besar dari pada atribut yang lain.

Selain atribut x41 terdapat lagi atribut –atribut yang mempunyai hasil negatif, berikut tiga atribut yang mempunyai nilai gap negatif terbesar:

**Tabel 5.3 Tiga Atribut yang menghasilkan Gap terbesar**

| Atribut                                  | Gap    | Rangk |
|--|--------|-------|
| Keamanan kendaraan yang diparkir         | -0,24  | 1     |
| Proses pelayanan yang diberikan maksimal | -0,053 | 2     |
| Ketersediaan lahan parkir                | -0,05  | 3     |

Pihak manajemen klinik kresna perlu untuk memprioritaskan dan mengevaluasi untuk melakukan perbaikan pada atribut di atas, hal ini perlu untuk segera dilakukan perbaikan guna untuk memberikan kepuasan pada konsumen.

### 5.1.6 Analisis Nilai Servqual (Gap) Perdimensi Antara Persepsi Dan

#### Konsumen.

Pada perhitungan gap perdimensi ini didapat nilai gap negatif sebesar -0,2135, -0,0535 dan -0,395 yang ditunjukkan pada dimensi *Assurence* dan *Empaty*.

**Tabel 5.4 Dimensi dengan Gap tertinggi**

|           | Man of max persepsi | Man of Max Harapan | Gap     | Rank |
|-----------|---------------------|--------------------|---------|------|
| Assurence | 2.4955              | 2.535              | -0.2135 | 1    |

|               |        |        |         |   |
|---------------|--------|--------|---------|---|
| Reliability   | 1.5615 | 1.615  | -0.0535 | 2 |
| Empaty        | 1.1785 | 1.1665 | -0.395  | 3 |
| Responsivenes | 0.8835 | 1.097  | 0.012   | 4 |
| Tangibles     | 1.694  | 1.6795 | 0.0145  | 5 |

Dari hasil perhitungang pada dimensi *Assurence* menjadi dimensi yang mempunyai nilai gap negatif dengan nilai -0,2135 di ikuti dimensi *Reliability* dengan nilai -0,0535, untuk itu pihak menejemen klinik kresna perlu untuk mengevaluasi lagi dan melakukan perbaikan untuk dua dimensi *Assurence* dan *Reliability*.

### 5.1.7 Analisis Nilai Gap Keseluruhan

Dari hasil perhitungan gap keseluruhan didapat nilai gap -0,28 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan klinik kresna secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan konsumen.

**Tabel 5.5 Nilai Gap Keseluruhan**

|               | Man of max persepsi | Man of Max Harapan | Gap     | Rank |
|---------------|---------------------|--------------------|---------|------|
| Assurence     | 2.4955              | 2.535              | -0.2135 | 1    |
| Reliability   | 1.5615              | 1.615              | -0.0535 | 2    |
| Empaty        | 1.1785              | 1.1665             | -0.395  | 3    |
| Responsivenes | 0.8835              | 1.097              | 0.012   | 4    |
| Tangibles     | 1.694               | 1.6795             | 0.0145  | 5    |
| total         | 7.813               | 8.093              | -0.28   |      |

## 5.2 Interpretasi

### 5.2.1 Interpretasi Fuzzyfikasi Persepsi Konsumen

Dari hasil Nilai fuzzyfikasi persepsi yang diperoleh dari pengolahan data pada bab sebelumnya, diketahui nilai atribut terendah adalah:

1. X41 (Keamanan kendaraan yang diparkir)
2. X12 (Ketersediaan lahan parkir)
3. X15 (Ketersediaan fasilitas ruang tunggu)

Sehingga pihak manajemen klinik Kresna harus lebih meningkatkan lagi pelayanannya pada atribut tersebut. Adapun langkah-langkah yang bisa dilakukan adalah:

1. Pihak manajemen klinik Kresna sebaiknya membuat tempat parkir untuk kendaraan para konsumen, sehingga kendaraan konsumen bisa tertata rapi dan aman.
2. Menyediakan/menambah fasilitas pada ruang tunggu konsumen, sehingga konsumen tidak merasakan kejenuhan.
3. Menempatkan petugas parkir di tempat parkir kendaraan konsumen sehingga konsumen merasakan aman pada kendaraannya.

### **5.2.2 Interpretasi Fuzzyfikasi Harapan Konsemen**

Dari hasil pengolahan data Fuzzyfikasi yang didapat, nilai tertinggi dari harapan konsumen ada pada atribut X32 (Kemampuan dokter/karyawan menangani keluhan), X51 (Pelayanan yang adil tanpa ada perbedaan status), X42 (Standart pemeriksaan sesuai SOP). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mengharapkan pelayanan pada atribut ini perlu untuk di tingkatkan dan di utamakan. Langkah-langkah yang bisa dilakukan adalah:

1. Memberikan training kepada semua karyawan untuk lebih memperdalam lagi kemampuan kerjanya, sehingga mampu untuk merespon semua terkait keluhan konsumen.
2. Membuat standar kerja/ SOP baru yang lebih baik sehingga pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.
3. Memberikan pelayanan yang sama tanpa adanya batas status atatus dari para konsumen.

### **5.2.3 Interpretasi Defuzzyfikasi Persepsi Konsumen**

Selain untuk melakukan perbaikan yang memprioritaskan pada atribut X53 dan X41 yang memiliki hasil perhitungan negatif terbesar, pihak manajemen juga perlu untuk mempertahankan atribut yang mempunyai hasil yang lebih baik hal ini dilakukan untuk tujuan menjaga pelayanan yang sudah diberikan.

Nilai tingkat kepuasan tertinggi ada pada atribut X32, sehingga pihak manajemen perlu untuk mempertahankan atribut X32 karena pihak konsumen merasakan kepuasan pada pelayanan.

#### 5.2.4 Interpretasi Defuzzyfikasi Harapan Konsumen

Dari hasil pengolahan data harapan konsumen, dapat diketahui nilai harapan tertinggi dari kualitas pelayanan klinik Kresna adalah ada pada atribut X32 (Kemampuan Dokter/Karyawan menangani keluhan), untuk itu pihak manajemen klinik kresna perlu untuk memperhatikan pelayanannya untuk merespon harapan konsumennya. Langkah-langkah yang dapat diambil adalah:

1. Memberikan/memperdalam kemampuan tiap karyawan klinik Kresna dalam melakukan respon yang baik kepada konsumennya.
2. Melakukan penyuluhan berkala pada karyawan tentang kinerja pelayanannya.
3. Memberikan training pada seluruh karyawan tentang cara bagaimana memberikan respon positif dari keluhan-keluhan para konsumennya.

#### 5.2.5 Interpretasi Servqual (Gap) Peratribut Antara Persepsi Dan Harapan Konsumen

Dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, gap yang di dapat antara persepsi dan harapan konsumen terdapat tiga atribut yang memiliki nilai negatif terbesar, antara lain:

**Tabel 5.3 Dimensi dengan Nilai Negatif Terbesar**

| Atribut                                  | Gap    | Rangk |
|--|--------|-------|
| Keamanan kendaraan yang diparkir         | -0,24  | 1     |
| Proses pelayanan yang diberikan maksimal | -0,053 | 2     |
| Ketersediaan lahan parkir                | -0,05  | 3     |

Kualitas dari tiap atribut di interpretasikan dengan nilai gap, apabila hasil yang di dapat negatif maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen atau bisa dibilang kepuasan konsumen belum terpenuhi karena nilai persepsi yang diberikan jauh dari yang diharapkan



konsumen, dan apabila hasil perhitungan gap, menunjukkan nilai positif maka bisa dikatakan kepuasan konsumen telah terpenuhi karena nilai persepsi yang diberikan melebihi harapan konsumen.

Langkah-langkah yang dapat diambil pihak klinik Kresna antara lain:

1. Merekrut tenaga kerja baru untuk ditempatkan di tempat parkir kendaraan, sehingga konsumen merasakan aman dengan kendaraannya yang diparkir di depan.
2. Melakukan training kerja pada karyawan tentang pelayanan yang diberikan mengenai proses pelayanan yang baik dan maksimal pada para pasiennya.
3. Membuat lahan parkir yang tepat sehingga para konsumen bisa memarkir kendaraannya dengan baik dan aman.

### **5.2.6 Interpretasi Servqual (Gap) Perdimensi**

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *gap servqual* perdimensi antara persepsi dan harapan konsumen, maka dimensi *Assurances* mendapatkan perhatian yang lebih karena nilai negatif yang dihasilkan cukup besar, hal itu dikareakan pihak klinik Kresna belum memberi kepuasan kepada konsumennya. Langkah-langkah yang bisa di ambil antarlain:

1. Membuat prosedur kerja/ SOP yang lebih baik, sehingga dapat memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik.
2. Memberikan training untuk memperdalam kemampuan para karyawan dalam hal memberikan pelayanan yang baik
3. Menyediakan lahan parkir kendaraan konsumen sehingga konsumen bisa memarkir kendaraannya dengan baik dan tidak menghalangi jalan umum.
4. Menempatkan petugas penjaga parkir untuk memberikan keamanan pada kendaraan konsumen

### **5.2.7 Interpretasi Servqual (Gap) Keseluruhan**

Dari perhitungan servqual gap secara keseluruhan di dapatkan hasil (-0,28) haal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan relatif baik, sehingga pihak klinik Kresna tidak perlu melakukan perbaikan secara keseluruhan, namun ada dimensi-dimensi yang perlu untuk diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain dimensi *Assurence*, *Tangibles* dan *Reliability* karena pada dimensi ini nilai gap negatif, sehingga perlu adanya perbaikan untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan para konsumen. Langkah yang dapat diambil oleh pihak menejemen klinik Kresna antara lain:

1. Melakukan dengan segera perbaikan pelayanan pada dimensi yang mempunyai nilai gap negatif tertinggi, yaitu dimensi *Assurence* dan dimensi *Reliability*.
2. Perlu untuk Mempertahankan dan meningkatkan lagi dimensi - dimensi yang mempunyai nilai gap terendah