

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Prodi Studi Manajemen



OLEH :

AHMAD FAUZI

19.1.02.02.074

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2023

Skripsi oleh :

AHMAD FAUZI

NPM : 19.1.02.02.0274

Judul :

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

Telah disetujui untuk diajukan kepada
Panitia Ujian / Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 12 Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M
NIDN 0727127801

Pembimbing II



Sigit Ratnanto, M.M
NIDN 0706067004

Skripsi oleh :
AHMAD FAUZI

NPM : 19.1.02.02.0274

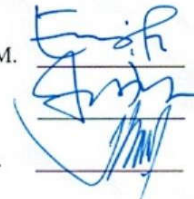
Judul :
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA, LOKASI DAN *CORPORATE*
SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TAHUN 2022-2023 (STUDI KASUS PADA
KLINIK MATA EDC WARUJAYENG)**


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada tanggal: 20 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

PanitiaPenguji:

1. Ketua : Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M.
2. Penguji I : Sigit Ratnanto, M.M.
3. Penguji II : Sigit Wisnu Setya Bhirawa, M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB,

Dr. Subagyo, M.M
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya,

Nama : Ahmad Fauzi
JenisKelamin : Laki - Laki
Tempat/tgl.lahir : Nganjuk/28 Mei 1997
NPM : 19.1.02.02.0274
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 12 Juli 2023

Yang Menyatakan,



AHMAD FAUZI

NPM: 19.1.02.02.0274

iv

MOTTO

Menyelesaikan skripsi itu seperti game online, harus tetap fokus dan jangan terjebak dilevel yang sulit

Kupersembahkan karya ini buat :

Segala puji syukur kepada Allah telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang diberikan, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penelitian ini saya persembahkan kepada orang tua saya sangat saya sayangi, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada saya

Teman – teman yang saling suport dan memberikan dukungan

Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan banyak ilmu, teman serta pengalaman.

ABSTRAK

Ahmad Fauzi: Analisis Analisis Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi Dan *Coporate Social Responsibility* Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Mata EDC Warujayeng
Skripsi, Manajemen, FEB UNP KEDIRI 2023

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi, Coporate Sosial Responsibility, Kepuasan Pelanggan

Industri jasa kesehatan mata bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit mata namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Klinik Mata EDC Warujayeng yang terletak di Jl. Ahmad Yani Warujayeng Nganjuk memiliki konsep pusat pelayanan kesehatan mata (*One Stop Sevisse*). Selain itu Klinik Mata EDC Warujayeng Juga menawarkan kesehatan mata secara signifikan sehingga mampu memberikan pelayanan yang ramah cepat dan tepat, juga didukung oleh dokter spesialis mata yang ahli dan berpengalaman serta memiliki reputasi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi dan *Corporate Social Responsibility* Klinik Mata EDC Warujayeng terhadap kepuasan pelanggan. Adapun pengambilan sampel dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan dari Klinik Mata EDC Warujayeng. Analisis data yang dilakukan uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan berobat ada pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan ada pengaruh signifikan *Corporate Social Responsibility* terhadap kepuasan pelanggan, dan secara simultan ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan, lokasi dan *Corporate Social Responsibility* terhadap kepuasan pasien berobat di Klinik Mata EDC Warujayeng.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA, LOKASI DAN *COPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* KLINIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TAHUN 2022-2023 (STUDI PADA KLINIK MATA EDC WARUJAYENG” ini ditulis guna memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan segala usahanya baik materil maupun spiritual
2. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd Selaku Rektor UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. Bapak Dr. Subagyo, M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. Ibu Restin Meilina, M.M Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
5. Ibu Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M Dosen Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta nasehat kepada penulis.

6. Sigit Ratnanto, M.M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta nasehat kepada penulis.
7. Direktur dan Teman – teman dari Klinik Mata EDC Warujayeng yang selalu mendoakan dan mendukung dalam bentuk moral dan materil.
8. Teman-teman Manajemen UN PGRI Kediri 2019 seperjuangan yang telah memberikan dukungan, doa, ide, saran yang sangat berguna bagi penulis dalam penyelesaian proposal ini dan sukses selalu Manajemen UN PGRI Kediri 2019

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan masukan, kritik, dan saran – saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri,

AHMAD FAUZI

NPM:19.1.02.02.027

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	PENDAHULUAN
.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Unsur-Unsur Jasa.....	13
b. Pengertian Kualitas.....	14
c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	17
d. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	19
2. Lokasi.....	20
a. Pengertian Lokasi.....	20
b. Pemilihan Lokasi.....	21
c. Indikator Lokasi.....	22
3. CSR (Corporate Social Responsibility).....	22
a. Pengertian CSR.....	22
b. Manfaat Corporate Social Responsibility.....	24

4. Kepuasan Pelanggan	27
a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	29
b. Indikator Kepuasan Pelanggan	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis	38
BAB III. METODE PENELITIAN	39
A. Variabel Penelitian	39
1. Identifikasi Variabel Penelitian	39
a. Variabel Bebas (<i>independen variable</i>)	39
b. Variabel Terikat (<i>dependen variable</i>)	40
2. Definisi Operasional Variabel	40
a. Variabel Bebas (<i>independent variable</i>)	41
b. Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	44
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	45
1. Pendekatan Penelitian	45
2. Teknik Penelitian	45
C. Tempat dan Waktu Penelitian	45
1. Tempat Penelitian	45
2. Waktu Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	47
1. Sumber Data	47
2. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Statistik Deskriptif Presentase	49
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	53
3. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Multikolinearitas	55
c. Uji Heteroskedastisitas	56

4. Analisis Regresi Berganda	57
5. Uji Goodness of Fit	58
a. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	58
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	59
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	61
1. Profil Singkat Klinik.....	61
B. Deskripsi Variabel.....	62
1. Deskripsi Data Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Jasa (X_1).....	62
2. Deskripsi Data Variabel Bebas Lokasi (X_2)	63
3. Deskripsi Data Variabel Bebas <i>Corporate Social Responsibility</i> (X_3) ..	64
4. Deskripsi Data Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan (Y)	65
C. Analisis Data	66
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	66
a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	67
b. Variabel Lokasi (X_2).....	68
c. Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) (X_3).....	69
d. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas.....	74
3. Uji Asumsi Klasik	77
a. Uji Normalitas	77
b. Uji Multikolinearitas.....	79
c. Uji Heteroskedastisitas	80
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
5. Uji Hipotesis	84

a. Uji t (Uji Parsial).....	84
b. Uji F (Uji Simultan).....	86
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
D. Pembahasan.....	89
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
3. Pengaruh <i>CSR</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	90
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, <i>CSR</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan	91
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan	4
Tabel 2. 1. Kajian Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1. Tabel Skala Likert.....	49
Tabel 3. 2.. Tabel Kriteria Koefisiensi Determinasi	57
Tabel 4. 1 Definisi Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 2 Definisi Variabel Lokasi	60
Tabel 4. 3 Definisi Variabel Corporate Social Responsibility.....	61
Tabel 4. 4 Definisi Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan..	63
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Lokasi	64
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel CSR	64
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jasa.....	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas CSR	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jasa.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Lokasi.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel CSR	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	72
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	77
Tabel 4. 22 Hasil Uji T	79
Tabel 4. 23 Hasil Uji F	81
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4. 1. Hasil Uji P-Plot	72
Gambar 4. 2. Hasil Uji Scatterplot	75

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting di dalam dunia bisnis. Kepuasan pelanggan dalam bisnis digunakan untuk menarik perhatian para konsumen Iriyanti (2016) mengemukakan bahwa kepuasan yang dirasakan konsumen akan terbentuk setelah mereka membandingkan antara kinerja ataupun hasil yang didapat dengan harapannya. Kepuasan pelanggan yang baik akan mendatangkan banyak manfaat antara lain terciptanya hubungan yang harmonis antara pelanggan dan klinik, loyalitas pelanggan yang terbentuk dengan adanya pembelian berulang, dan pengiklanan *word of mouth* atau pengiklanan dari mulut ke mulut yang tentunya akan sangat menguntungkan bagi klinik (Tjiptono, 2014).

Definisi kepuasan pelanggan adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pelanggan membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Dalam memasuki persaingan bisnis yang semakin kompetitif setiap klinik harus secara mutlak dapat memuaskan konsumen, dimana kepuasan konsumen akan tercipta manakala keinginan dan harapan dapat diwujudkan

oleh klinik (Gofur, 2019). Sehingga Klinik juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Klinik dalam memuaskan konsumen juga diharuskan jeli dalam mengetahui perubahan dan pergeseran keinginan dan harapan konsumen yang perubahannya dapat terjadi setiap saat.

Seiring dengan berkembangnya persaingan ekonomi dalam negeri ini, klinik dituntut untuk dapat bersaing dengan klinik-klinik kompetitornya dalam hal kepuasan konsumen agar terciptanya loyalitas pelanggan dengan menerapkan strategi-strategi bisnisnya. Demikian juga yang dilakukan oleh Klinik Mata EDC Warujayeng sebagai salah satu klinik Jasa yang ada di Nganjuk yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas kesehatan mata lengkap dengan teknologi baru disertai dengan penawaran harga yang bervariasi dan kompetitif kepada konsumennya.

Klinik Mata EDC Warujayeng menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan. Dalam pelaksanaan operasionalnya pelanggan ataupun keluarganya sering mengeluhkan waktu tunggu untuk pemeriksaan yang cukup lama, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta beberapa petugas yang kurang ramah. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara optimal. Oleh karena itu, Klinik Mata EDC Warujayeng terus berupaya menjaga kepercayaan kepuasan pelanggan dengan dengan

berbagai cara seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang tepat sasaran.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen klinik secara keseluruhan. Maka konsep klinik perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan kesehatan swasta resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik. Berikut ialah data jumlah pasien rawat jalan Klinik Mata EDC Warujayeng pada Tahun 2022:

Tabel 1. 1. Tabel 1.1. 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
Total	9.652

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan rawat inap Klinik Mata EDC Warujayeng pada tahun 2022 mengalami kenaikan dan penurunan yang fluktuatif. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa faktor utama yang mempengaruhi penurunan ini ialah karena kekurangpuasan dari pelanggan. Dari fenomena ini maka perlu adanya analisis guna mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Klinik Mata EDC Warujayeng.

Kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan klinik. Kualitas pelayanan (*service quality*) ialah hasil dari persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan

dengan kinerja aktual pelayanan dan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Adapun dimensi kualitas pelayanan dapat berupa bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*).

Penelitian yang dilakukan oleh Gofur (2019) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang akan didapatkan oleh pelanggan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohaeni & Marwa, (2018) bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menyiratkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka kepuasan yang diterima oleh pelanggan juga semakin tinggi pula. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi & Safavi (2021) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tempat ataupun lokasi yang dipakai untuk menyampaikan produk juga merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam usaha bisnis yang dibuka, diharapkan memiliki lokasi yang strategis agar nantinya dapat menjadi pendukung tumbuhnya usaha bisnis tersebut. Menurut Rusdiana & Irfan (2014), lokasi adalah tempat bisnis dijalankan pada tempat yang sesuai untuk menghasilkan keuntungan maksimal. Menurut Sastrawan (2015), ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh seorang pengusaha sebelum membuka bisnisnya.

Hal ini terjadi karena pemilihan lokasi yang tepat sering kali menentukan tingkat penjualan suatu usaha. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja. Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Firdiyansyah (2017) yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai salah satu strategi legitimasi klinik (Suharto, 2017) menyatakan keberpihakan sosial klinik terhadap masyarakat mengandung motif, baik sosial maupun ekonomi. CSR memiliki kemanfaatan (konsekuensi) baik secara sosial maupun konsekuensi ekonomi. Biaya sosial yang dikeluarkan klinik memiliki manfaat meningkatkan kinerja sosial, yaitu meningkatkan legitimasi dan mengurangi komplain stakeholder. Disamping itu, biaya sosial (biaya keberpihakan klinik terhadap stakeholder) juga dapat meningkatkan *image* baik dipasar komoditas maupun pasar modal.

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa, potongan harga dan CSR klinik, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pelanggan. Meskipun peneliti ini ruang lingkungannya hanya klinik, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Klinik dan Pelayanannya,

sehingga potensi yang dimiliki oleh Klinik Mata EDC Warujayeng dapat diterima oleh semua pelanggan yang berkunjung di Klinik tersebut.

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

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penurunan jumlah Pelanggan karena dipengaruhi oleh kurangnya kualitas pelayanan terhadap konsumen.
2. Akses lokasi yang belum memadai untuk konsumen (lalu lintas, tempat parkir).
3. CSR (*Corporate social responsibility*) yang berjangka pendek dan bersifat insidental.

C. Pembatasan Masalah

Dari beberapa masalah yang diidentifikasi, agar penelitian menjadi terarah dan tidak melebar keberbagai permasalahan, maka diperlukan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Variabel yang diambil yaitu Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan kepuasan pelanggan.
2. Objek dalam penelitian ini adalah Klinik Mata EDC Warujayeng.

3. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan Klinik Mata EDC Warujayeng.
4. Data yang diambil merupakan data pengunjung 1 tahun terakhir yaitu tahun 2022.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah CSR berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
4. Apakah kualitas pelayanan, Lokasi, dan CSR secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan kasus pada Klinik Mata EDC Warujayeng.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
- b. Untuk mengetahui Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

- c. Untuk mengetahui Apakah CSR berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
- d. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan, Lokasi, dan CSR secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan referensi bagi institusi pendidikan dalam pemberian materi kuliah, memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen dan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa, lokasi dan CSR Klinik terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Klinik Mata EDC Warujayeng

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan informasi dan pertimbangan bagi manajemen Klinik dalam melakukan kegiatan evaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang lebih baik di masa yang akan datang di Klinik Mata EDC Warujayeng.

b. Bagi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan referensi bagi institusi pendidikan tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa, lokasi dan CSR Klinik terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang manfaat pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa, lokasi dan CSR Klinik terhadap kepuasan pelanggan.

d. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah wawasan bagi peneliti sendiri serta menambah pengetahuan tentang pengaruh tingkat Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi dan CSR Klinik terhadap Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media.
- Dwi, V., & Safavi, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction*. 13(1), 142–150.
- Firdiyansyah, I. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG GUBRAK KEPRI MALL KOTA BATAM*. 1–9.
- Gofur, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 4(1), 37–44.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). *PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DEPOT MIE PANGSIT JEMBER*. 2(1), 1–15.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Nirwana. (2006). *Service Marketing Strategy* (1st ed.). Dioma.
- Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Universitas Muhammadiyah.
- Nursalam. (2018). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrument Penelitian Keperawatan* (2nd ed.). Salemba Medika.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.

- Rusdiana, A., & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Setia.
- Saban, E. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (1st ed.). Ghalia Indonesia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV. Andi.
- Sastrawan, I. W. (2015). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN LOKASI USAHA PEDAGANG KAKI LIMA DI PANTAI PENIMBANGAN KECAMATAN BULELENG, KABUPATEN BULELENG*. 2.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2019). *Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan*. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, E. (2017). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerja Sosial*. PT. Refika Aditama.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2015). *Pengantar Manajemen* (9th ed.). Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). CV. Andi.
- Tsauri, H. S. (2014). *Manajemen Kinerja* (K. Rifa'i (ed.)). STAIN Jember Press.