

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

SKRIPSI

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

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

WACHID HIDAYANTO

NIM : 1921100108

**FAKULTAS EKONOMI DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN
JULI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Diajukan Oleh :

WACHID HIDAYANTO

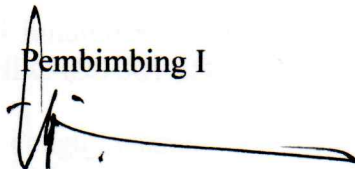
NIM : 1921100108

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

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal *6 Juli 2023*

Pembimbing I



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc.
NIK. 690 208 290

Pembimbing II



Dr. Hj. Anis Marjukah, S.E., M.M.
NIK. 690 994 143

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 TRUCUK I)**

Diajukan oleh :

WACHID HIDAYANTO

NIM : 1921100108

Teiah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma
dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Pada tanggal....13...Juli.....2023

Ketua

Dr. H . Arif Julianto SN., S.E., M.Si
NIK. 690 301 250

Sekretaris

H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd
NIK. 690 098 194

Penguji Utama

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc.
NIK. 690 208 290

Penguji Pendamping

Dr. Hj. Anis Marjukan, S.E., M.M.
NIK. 690 994 143

Disahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi



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

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wachid Hidayanto
NIM : 1921100108
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Psikologi

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan *Switching Barrier* Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Trucuk I)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul di atas adalah benar-benar asli karya tulis saya, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi dan disebutkan dalam sumber ketipan atau daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Klaten, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Wachid Hidayanto

MOTTO

"Kesuksesan bukanlah kunci dari kebahagiaan. Sebaliknya kebahagiaan adalah kunci dari kesuksesan." - Bob Dylan

"Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali." - HR Tirmidzi

Never stop learning, because life never stop teaching.

Jangan pernah stop belajar, karena hidup tidak pernah berhenti memberi pelajaran.

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." - QS Al Baqarah 286

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. Ibu dan Bapak Tercinta Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembur kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia dan bangga .
2. Teman-teman satu kelas manajemen malam, Terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya selama ini, serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian tugas Akhir ini
3. Skripsi ini kupersembahkan untuk istri dan anak-anakku. Yang selalu memberi dukungan dan memotivasi terimakasih istriku sudah meluangkan banyak waktu .
4. Almamater terhebatku. Yang selama ini mengajarkan ku ilmu yang bermanfaat bagi kehidupanku. Semoga ilmu yang saya dapat bermanfaat untuk saya sendiri dan semoga bermanfaat untuk semua orang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “engaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan *Switching Barrier* Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Trucuk I)

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten. Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharap saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk penyempurnakan skripsi ini.

Dengan selesainya skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang banyak kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. H. Arif Julianto SN., S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi yang telah banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten atas segala ijin dan dukungannya
4. Bapak Dr. Sutrisno Badri, M.Sc. selaku pembimbing pertama, yang dengan

sabar membimbing penulis, dan banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya Dharma Klaten.

5. Ibu Dr. Hj. Anis Marjukah, S.E. M.M selaku pembimbing kedua, yang dengan sabar membimbing penulis, dan banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya Dharma Klaten.
6. Seluruh Dewan Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan dan koreksi skripsi ini
7. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen angkatan 2019 Universitas Widya Dharma Klaten yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen di Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis mengharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Klaten, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Pemilihan Judul	5
C. Penegasan Judul	5
D. Identifikasi Masalah	6
E. Pembatasan Masalah	7
F. Rumusan Masalah	7
G. Tujuan Penelitian	8
H. Manfaat Penelitian	8
I. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Manajemen Pemasaran	11
B. Kualitas Pelayanan.....	13
C. Kepercayaan.....	19

	D. Switching barrier.....	24
	E. Retensi Pelanggan	27
	F. Penelitian Terdahulu	31
	G. Rerangka Pemikiran	43
	H. Hipotesis	43
BAB III	METODE PENELITIAN	35
	A. Variabel Penelitian.....	35
	B. Definisi Operasional I.....	35
	C. Skala Pengukuran Variabel.....	38
	D. Sumber Data	39
	E. Metode Pengumpulan Data	39
	F. Populasi dan Sampel	41
	G. Uji Instrumen Penelitian	42
	H. Teknik Analisis Data	44
	I. Sejarah Berdirinya Puskesmas Trucuk I	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
	A. Deskripsi Data Responden.....	55
	B. Deskripsi Variabel Penelitian	58
	C. Uji Instrumen Penelitian.....	64
	D. Analisis Data.....	67
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	75
	A. Simpulan.....	75
	B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1. Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan usia	56
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan pekerjaan	57
Tabel 4.4 Deskripsi Responden berdasarkan pendapatan per bulan	57
Tabel 4.5 Deskripsi jawaban responden mengenai aspek kualitas..... pelayanan	59
Tabel 4.6 Deskripsi jawaban responden mengenai aspek kepercayaan.....	60
Tabel 4.7 Deskripsi jawaban responden mengenai <i>switching barrier</i>	62
Tabel 4.8 Deskripsi jawaban responden mengenai Retensi Pelanggan	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	65
Tabel. 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.12 Hasil Uji T	71
Tabel 4.13 Hasil Uji F	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Daerah penerimaan dan penolakan HO.....	46
Gambar 3.2 Daerah penerimaan dan penolakan HO pada F.....	47

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 Variabel Retensi Pelanggan (Y)
- Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Reliability Statistik Per Variabel
- Lampiran 8 Correlations Per Variabel
- Lampiran 9 Tabel R, T, F

ABSTRAK

Nama : **WACHID HIDAYANTO** NIM : **1921100108** Skripsi dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN SWITCHING BARRIER TERHADAP RETENSI PELANGGAN (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS TRUCUK I)** Fakultas Ekonomi dan Psikologi Program Studi Manajemen, Universitas Widya Dharma Klaten 2023.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan, 2) untuk pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan, 3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *switching barriers* 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 96 pasien rawat inap di Puskesmas Trucuk I selama tahun 2021. 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 terhadap retensi pelanggan karena t hitung kualitas pelayanan = 2,235 hasil tersebut berada di atas taraf signifikansi 5 % (0,05) dan lebih besar dari t tabel 1,980. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi : ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan terbukti. Sedangkan kepercayaan dan *switching barrier* tidak terbukti karena t hitung = 1,008 dan 0,652 lebih kecil dari t tabel 1,980.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepercayaan, 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 tujuh puluh satu 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.

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.

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 pelanggan untuk kembali berobat di suatu tempat pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas Trucuk I. 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). Menurut Schiffman, Leon & Kanuk (2008) 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 bagi pelanggan. 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) 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). Menurut Schiffman, Leon & Kanuk (2008) 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 TRUCUK I).**

B. Alasan Pemilihan Judul

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 di dekat 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

Penulis dalam melakukan penelitian ini, terlebih dahulu 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 dan Gregorius chandra. 2016).

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

1. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan .
2. Menganalisis kepercayaan terhadap retensi pelanggan.
3. Menganalisis *Switching barriers* terhadap retensi pelanggan.

E. Pembatasan Masalah

Penyusun 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* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap retensi pelanggan?

G. Tujuan Penelitian

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* 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. 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 dan sistematika penulisan.

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

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 Trucuk I)

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 $Y = 2,018 + 0,253 X_1 + 0,129 X_2 + 0,074 X_3$. Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

a. $a = 2,018$

Konstanta 2,199 berarti apabila tanpa ada variabel X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (kepercayaan), X_3 (*Switching Barrier*) akan terjadi peningkatan retensi pelanggan sebesar 2,018 satuan kinerja.

b. $b_1 = 0,253$

Berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi retensi pelanggan sebesar 0,253 satuan kualitas pelayanan atau berpengaruh positif, yang artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan 1 satuan saja maka retensi pelanggan akan meningkat sebesar 0,253 satuan kinerja. Sebaliknya jika kualitas pelayanan diturunkan 1 satuan maka retensi pelanggan akan menurun

sebesar 0,256 satuan kinerja. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap sama dengan nol.

c. $b_2 = 0,129$

Berarti variabel kepercayaan mempengaruhi retensi pelanggan sebesar 0,129 satuan kepercayaan atau berpengaruh positif, jika kepercayaan meningkat 1 satuan maka retensi pelanggan akan bertambah sebesar 0,129 satuan. Sebaliknya jika kepercayaan diturunkan 1 satuan maka retensi pelanggan akan menurun sebesar 0,129 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap sama dengan nol.

d. $b_3 = 0,074$

Berarti variabel *switching barrier* mempengaruhi retensi pelanggan sebesar 0,074 *switching barrier* atau berpengaruh positif, yang artinya retensi pelanggan akan bertambah sebesar 0,074 satuan. Sebaliknya jika *switching barrier* diturunkan 1 satuan maka retensi pelanggan akan menurun sebesar 0,074 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap sama dengan nol.

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan *switching barrier* berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan Puskesmas Trucuk I Klaten.

2. Dari hasil uji t dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk $X_1 = 2,235$, $X_2 = 1,008$, dan $X_3 = 0,652$ 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 $2,235 > t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan. Untuk X_2 , t hitung sebesar $1,008 < t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis tidak dapat diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan. Untuk X_3 , t hitung sebesar $0,652 < t$ 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 $2,447 > F$ table 2,29 dengan taraf signifikansi $0,069 > 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan *Switching Barrier* berpengaruh secara signifikan terhadap retensi pelanggan.
4. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) yang diperoleh sebesar 0,044. Hal ini berarti 4,40% retensi pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan *switching barrier*. Sedangkan sisanya yaitu 95,60% retensi pelanggan pasien rawat inap di Puskesmas Trucuk I 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 kualitas pelayanan yang akan menjadi ciri khas di Puskesmas Trucuk yang tidak dapat ditiru oleh Puskesmas yang lain.

Variabel kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap retensi pelanggan. Untuk menjaga retensi pelanggan yang sudah ada di Puskesmas Trucuk I, perlu dilakukan upaya peningkatan kepercayaan, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dengan memberikan pelayanan yang lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, dan bisa memberikan fasilitas pendukung yang mengesankan, menjadikan rasa aman dan menyenangkan, agar dapat mencapai hasil yang optimal. Sehingga, ke depannya Puskesmas Trucuk I mampu melayani pasiennya melebihi dari Puskesmas bahkan rumah sakit di kelasnya.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Dalam penelitian ini disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya selain variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *switching sarrier* 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. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 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
- Bachmann dan Zaheer, 2006, *The Handbook of Trust Research*, Jakarta
- Basu Swastha Dharmmesta. (2015). *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Bansal, A. (2014). A Comparative Study of Software Testing Techniques. *International Journal of Computer Science and Mobile Computing*, [online] vol. 36, no. 6, pp. 579–584. Tersedia di: https://www.academia.edu/7464090/A_Comparative_Study_of_Software_Testing_Techniques_ [Diakses 11 Februari 2020].
- Ba, Sulin, Paul A. Pavlou. 2002. Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Market: Price Premiums and Buyer Behavior. *MIS Quarterly*. 26. 243-246. Ba, Sulin, Paul A. Pavlou. 2002. Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Market: Price Premiums and Buyer Behavior. *MIS Quarterly*. 26. 243-246.
- 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
- Buttle, Francis. 2013. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta
- 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 Papparoidamis, 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).
- Danesh, S. N., Nasab, S. A., & Ling, K. C. (2012). *The study of customer satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in malaysia hypermarkets*. *International Journal of Business and Management*, 7(7), 141–150.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Hansemarak, O.C and Albinson, M. 2004. Customers Satisfaction and Retention: The Experience of Individual Employees. *Managing Service Quality*, Vol 14 No 1, pp 40-57
- Hennig-Thurau, T. and A. Klee. 2013. “*The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development*”. *Psychology and Marketing*, Vol. 14 No. 8, pp. 737- 764.

- Jogiyanto, H. M. Prof. DR. . M.B.A., Akt. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*:
- Jean Jacques Rousseau, Kontrak Sosial, terjemahan dari Du Contract Social, Alih bahasa: Sumardjo, Jakarta: Erlangga, 1986. Jasfar, Farida .2018. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Edisi Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia
- 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 Applications 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 dan Hamdani. 2015 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mayer et al. (2005). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management review*, 20(03), 709-734.
- McKnight, et al. 2012. The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact with a Web Site: A Trust Building Model. *Journal of Strategic Information Systems*. Vol. 11. Elsevier.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of marketing*, Vol. 58, July, pp. 20-38
- Murti Sumarni dan Jhon Suprihanto. 2015. *Pengantar Bisnis Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: Liberty.
- Porter, M. 1998. *Competitive Strategy : Technique for Analizing Industries and Competitors*. *The Free Press New York, NY*
- Peterson, L.R., 2005, *Squeezing The Antibiotic Balloon: The Impact of Antimicrobial Classes on Emerging Resistance*, Evanston Northwestern Healthcare, The Feinberg School of Medicine at North western University, USA.

- Ranaweera dan Prabhu (2013). *The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting*. Pg. 374.
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. and Camerer, C. (1998) Not So Different after All: *A Cross-Discipline View of Trust*. Academy of Management Review, Journal of Social Sciences
- 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
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2016. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7th Edition. New Jersey: Wiley.
- Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Kombinasi*.Bandung: Alfabeta
- Schiffman dan Kanuk, 2015. *Consumer Behavior. 11th Edition*. Global Edition.
- WinEsti et.al Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan . Skripsi tidak diterbitkan (Universitas Diponegoro,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,