

ABSTRAK

Kualitas layanan dan hasil yang diproduksi turut bergantung kepada keahlian penyaji dalam menjalankan tugas pada proses penyampaian jasa. Penyaji jasa tidak dapat berdiri sendiri, melainkan memerlukan kontribusi dari pelanggan yang dapat dipandang sama pentingnya dengan masukan dari penyaji sehingga posisi mereka dapat dianggap sebagai *co-producer*. Melalui kerjasama tersebut pelanggan turut bertanggung jawab terhadap keberhasilan serta kepuasan yang didapat dari jasa yang turut diproduksinya.

Pada jasa layanan kesehatan kecuali pelanggan turut berpartisipasi langsung dengan penyaji, maka keberhasilan rangkaian pengobatan dan kepuasan yang diinginkan tidak dapat tercapai. Kerjasama tersebut diwujudkan dengan mematuhi petunjuk yang diberikan penyaji kepada pelanggan sedangkan penyaji dengan keahliannya berkontribusi dengan melakukan tindakan dalam rangkaian pengobatan serta menjalankan peran sebagai konselor yang memberi dukungan dan dorongan pelanggan untuk berpartisipasi pada proses produksi jasa.

Penelitian Dellande, Gilly dan Graham (2004) menempatkan keahlian penyaji sebagai salah satu atribut utama dari penyaji jasa kesehatan. Hal tersebut didasari konsep bahwa semakin tinggi keahlian penyaji maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk mempengaruhi kejelasan peran dan kepatuhan pelanggan dalam menjalankan petunjuk penyaji. Kejelasan peran dan kepatuhan pelanggan tersebut merupakan elemen utama dari partisipasi pelanggan pada proses produksi jasa layanan kesehatan yang diikutinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keahlian penyaji yang direpresentasikan dengan keahlian berkomunikasi penyaji terhadap kepuasan pelanggan melalui kejelasan peran dan kepatuhan pelanggan dalam mematuhi petunjuk yang diberikan sesuai jalur yang tertera pada model analisis. Model penelitian ini diujikan kepada sampel sebanyak 100 orang pelanggan perempuan dari program penurunan berat badan pada Klinik Obesitas "X" di Surabaya. Pengujian model menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*).

Hasil pengujian dan analisis menghasilkan kesimpulan bahwa keahlian berkomunikasi penyaji berpengaruh terhadap kejelasan peran dan kepatuhan pelanggan yang kemudian juga turut berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Kejelasan peran itu sendiri berpengaruh terhadap kepatuhan pelanggan. Keahlian berkomunikasi penyaji memiliki pengaruh yang tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh tidak signifikan tersebut dijelaskan dengan dasar bahwa penyaji jasa tidak dapat berdiri sendiri melainkan diperlukan partisipasi langsung dari pelanggan untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan. Kesimpulan tersebut didasari hasil uji hipotesis dengan nilai *Critical Ratio* (CR) hitung yang seluruhnya lebih besar dari nilai CR standar 1,96; dengan tingkat signifikansi yang seluruhnya lebih kecil dari 0,05 kecuali pada pada jalur pengaruh keahlian berkomunikasi penyaji terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: keahlian berkomunikasi penyaji (*provider communication expertise*), kepatuhan pelanggan (*customer compliance*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), penyaji jasa kesehatan (*healthcare provider*).