

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CAPABILITY* TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETIF DAN KINERJA ORGANISASI PADA DR. FLORINE AESTHETIC CLINIC KOTA PEKANBARU

Novi Chaira¹; Marnis²; Samsir³

Program Studi Magister Manajemen Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia
E-mail : novichaira@gmail.com (Korespondensi)

Abstract: *This study aims to analyze the effect of service quality and capability on competitive advantage and organizational performance. And analyzing the effect of competitive advantage on the performance of population organizations in this study were patients who came in 2021 as many as 1576 people. While the sample used was 234 people. The data used in this study were primary data and secondary data, while the data collection technique used questionnaires. The data analysis technique used in this study is the data analysis used in this study is sem. Service quality affects the competitive advantage of patients. Capability affects the patient's competitive advantage. Service quality affects organizational performance. Capability affects organizational performance. Service quality has a significant effect on organizational performance. Capability has a significant effect on organizational performance through competitive advantage. The competitive advantage of patients dr. Florine aesthetic clinic.*

Keywords: *Service Quality, Capability, Competitive Advantage and Organizational Performance*

I. PENDAHULUAN

Perawatan kecantikan saat ini menjadi kebutuhan bagi setiap orang yang menginginkan kulit bersih dan cantik. Sudah menjadi hal biasa bagi kaum laki-laki dan terutama wanita yang melakukan perawatan. Gaya hidup yang menuntut untuk lebih memperhatikan penampilan, maka dari itu perawatan kulit menjadi hal yang sangat penting. Terlebih lagi untuk mengatasi berbagai keluhan yang terjadi pada kulit yang mengalami masalah, maka dari itu membutuhkan suatu perawatan yang tepat.

Permintaan terhadap layanan medis bertambah seiring dengan harapan hidup yang semakin meningkat serta pertumbuhan populasi yang semakin tinggi. Sektor pelayanan medis seperti klinik pengobatan fasilitas kesehatan serta apotik akan terpengaruh oleh populasi yang semakin berkembang tersebut. Banyak orang menganggap bahwa tingkat kualitas pelayanan sudah menurun selama dua dekade terakhir. Banyak pasien mengeluh

bahwa pelayanan jasa diberbagai bidang tidak memuaskan.

Salah satu klinik kecantikan di Kota Pekanbaru adalah dr. Florine Aesthetic Clinic. Klinik kecantikan dan kesehatan ini menawarkan treatment DCN (*Deep Cleansing and Nourish Treatment*) yang membersihkan, menyehatkan, menutrisi, melancarkan aliran darah, dan relaksasi. DCN sendiri adalah perawatan wajah dengan cara mengangkat kotoran serta sel kulit mati secara intensif, sekaligus memberikan nutrisi serum dan masker yang bertujuan untuk membuat kulit menjadi bersih serta bebas komedo. Dalam pelayanannya dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru telah memiliki 4 bagian yaitu bagian registrasi / informasi, bagian kasir, bagian Apoteker, bagian perawat. Klinik dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru ini lebih fokus terhadap konsultasi dan treatment untuk permasalahan kulit seperti jerawat, komedo, kulit kusam, serta penuaan pun seakan menjadi masalah yang tidak ada habisnya.

Kinerja (*performance*) merupakan suatu pencapaian hasil kerja seseorang maupun kelompok orang dalam suatu organisasi dan suatu periode waktu tertentu sesuai dengan lingkup tanggung jawab dan wewenang masing-masing sebagai upaya mencapai tujuan organisasi dan dilakukan sesuai dengan moral dan etika serta secara legal tanpa melanggar hukum (Arini *et al.*, 2015). Untuk meningkatkan kinerja, maka perusahaan harus memiliki nilai pembeda agar dapat meningkatkan keunggulan bersaing dan dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja perusahaan. Akan tetapi dalam beberapa tahun terakhir yaitu dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 jumlah kunjungan yang datang ke klinik dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru setiap tahun mengalami penurunan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Table. 1 Jumlah Pasien yang Berkunjung ke Klinik dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Kunjungan Pasien	%
2017	16	3106	-
2018	15	2232	-39.16%
2019	15	2222	-0.45%
2020	14	1602	-38.70%
2021	13	1576	-1.65%

Sumber : dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru, 2022

Table 1. memperlihatkan bahwa jumlah pasien yang datang berkunjung ke klinik setiap tahun mengalami penurunan. Hal ini tentu menjadi perhatian bagi klinik mengingat persaingan yang ketat sehingga kinerja dari perusahaan harus tetap dalam kondisi yang terbaik apabila ingin memenangkan persaingan. Tingkat pelayanan dengan inovasi tiada henti merupakan salah satu Langkah yang dapat diambil dari suatu usaha yang bergerak pada bidang jasa. Keberhasilan dalam persaingan ditentukan oleh tingkat kemahiran dalam merancang dan mengembangkan produk jasanya agar sesuai dengan harapan pasien dan

kecepatan serta ketepatan merespon perubahan keinginan pasien.

Keunggulan bersaing atau keunggulan kompetitif (*competitive advantages*) merupakan sekumpulan faktor yang membedakan perusahaan dari pesaingnya. Melalui perspektif strategis, kunci bagi kesuksesan bisnis yaitu pengembangan keunggulan kompetitif yang unik, adalah keunggulan yang menghasilkan hal yang susah untuk ditiru oleh para pesaing dan nilai bagi para pelanggan. Perusahaan yang mempunyai keunggulan kompetitif akan mampu mencapai laba diatas rata-rata dan akan menjadi pemimpin dalam pasarnya (Scarborough *et al.*, 2016).

Keunggulan bersaing (*competitive advantages*) merupakan strategi formulasi perusahaan yang dirancang dalam mencapai peluang yang tidak dapat ditiru oleh pesaing untuk memaksimalkan laba dan menguntungkan (Pakaya, 2017). Keunggulan bersaing adalah kunci sukses bagi organisasi atau perusahaan yang berada pada lingkungan yang secara terus menerus mengalami perubahan cepat dalam lingkungan persaingan yang ketat dan dalam kurun waktu yang semakin singkat (Utama *et al.*, 2018). Jadi keunggulan bersaing ini dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang ada di perusahaan tersebut.

Demi menimbulkan rasa puas pasien, klinik harus menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah dibuat oleh klinik itu sendiri tentu juga harus sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya ketika pasien sembuh dari penyakitnya, namun juga dari kualitas pelayanan yang didapatkannya ketika berobat di klinik tersebut. *Service quality* (Serqual) atau kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan

pelanggan (Taylor *et al.*, 2016). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapat kepuasan tersendiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan tetap.

Kapabilitas organisasi dapat berbeda satu dengan yang lain, atau antara perusahaan pada industri yang berbeda (Rose & Kumar, 2017). Kapabilitas/kemampuan merupakan suatu penilaian terkini berdasarkan apa yang dilakukan seseorang. Kemampuan juga dapat diartikan sebagai kapasitas seorang individu dalam melakukan beragam tugas pada sebuah pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, fisik dan intelektual. Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan berbagai aktivitas memecahkan masalah, menalar, berfikir dan mental. Kemampuan fisik merupakan kemampuan menjalankan tugas yang menuntut kekuatan, ketrampilan, stamina dan karakteristik serupa. Kemampuan fisik tertentu bermakna penting bagi keberhasilan pekerjaan yang lebih standar dan kurang membutuhkan ketrampilan. Seperti, pekerjaan-pekerjaan yang menuntut kekuatan kaki, ketangkasan fisik, stamina atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen dalam mengidentifikasi kemampuan fisik seorang karyawan (Robins, 2017).

Berhasilnya suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja organisasinya dapat dipengaruhi oleh keunggulan bersaing perusahaan. Keunggulan kompetitif suatu

perusahaan dapat dipengaruhi juga oleh sumber daya organisasi perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk mengelola sumber dayanya yang nantinya juga berpengaruh langsung terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat bahwa beberapa hasil penelitian terdahulu memberikan temuan yang tidak konsisten dan hasil penelitian yang berbeda. Hasil penelitian terdahulu yang beragam berkaitan dengan *service quality* dan *capability* terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja organisasi, yang mana hasil dari penelitian tersebut ditemukan adanya inkonsistensi (*research gap*) antara peneliti sebelumnya. Selain itu keterbaruan (*novelty*) dari penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan pada klinik kesehatan. Berdasarkan kesenjangan yang telah dikemukakan tersebut, maka dalam penulis tertarik ingin meneliti dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Dan *Capability* Terhadap Keunggulan Kompetitif Dan Kinerja Organisasi pada dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru)”

II. KERANGKA TEORI

Dwiyanto, (2018) mengemukakan bahwa sulit untuk mengukur kinerja organisasi publik dikarenakan tujuan dan misi organisasi publik karena bersifat kabur dan bersifat multidimensional. Keban (2016) menyatakan kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi”. Menurut Wibowo (2017) menyatakan kinerja organisasi merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Kinerja organisasi dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target ditetapkan. Selanjutnya Steers & Proter (2017) kinerja organisasi

merupakan suatu tingkat yang memperlihatkan sejauh mana pelaksanaan tugas yang telah diterima dapat diselesaikan sesuai dengan misi organisasi. Sedangkan menurut Mahsun (2016) kinerja memperlihatkan suatu tingkat pencapaian atas pelaksanaan suatu kegiatan baik itu program, kebijakan agar dapat mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang sesuai dengan *strategic planning* organisasi tersebut. Selanjutnya menurut Tangklisan (2019) kinerja organisasi merupakan suatu gambaran atas pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi yang telah diberikan sesuai dengan kewenangannya agar dapat mewujudkan tujuan, misi, dan visi organisasi. Keban (2016) menyatakan bahwa kinerja organisasi merupakan suatu gambaran atas apa dan seberapa jauh capaian suatu organisasi dalam mengejar tujuan serta target yang telah ditetapkan. Kinerja perusahaan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk pencapaian tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar hukum, serta tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Fahmi (2017) “kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu”. adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi”. Menurut Nugrahayu & Retnani (2015), kinerja perusahaan sebagai keberhasilan perusahaan secara keseluruhan dalam mencapai sasaran-sasaran strategik yang telah ditetapkan melalui inisiatif strategik pilihan. Menurut Mardiyano (2017), mengungkapkan bahwa kinerja perusahaan adalah hasil dari serangkaian proses bisnis yang mana dengan pengorbanan berbagai macam sumber daya yaitu bisa sumber daya manusia dan juga keuangan perusahaan.

Dari beberapa definisi dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kinerja organisasi merupakan capaian yang berhasil dicapai oleh organisasi atau instansi dalam kegiatan, aktivitas serta program yang telah ditetapkan agar tujuan dan sasaran organisasi dapat terlaksana dan tercapai sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan

Menurut Afrizal (2018) Keinginan perusahaan dalam meningkatkan daya saing untuk dapat unggul dengan pesaingnya tentunya sangat dibutuhkan dalam lingkungan industri untuk menciptakan *competitive advantage*. Dalam teknis pelaksanaannya banyak perusahaan memulai strateginya dengan memaksimalkan

departemen fungsional perusahaannya. Gagasan awal dalam menciptakan *competitive advantage* dimulai dengan mengembangkan prosedur pengembangan bisnis yang akan dilakukan perusahaan, selanjutnya akan di analisis oleh perusahaan, apa tujuan perusahaan dan kebijakan apa yang apa yang diambil oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Porter dalam Darmanto, dkk (2015) menjelaskan bahwa *competitive advantage* ialah kapabilitas yang dimiliki oleh suatu usaha atau bisnis dalam strategi mendapatkan laba yang lebih banyak dibandingkan pesaingnya dalam industri sejenis. Strategi *competitive advantage* yang diterapkan oleh perusahaan berdampak pada perusahaan itu sendiri yang akan memiliki keahlian untuk belajar cepat dalam membaca kondisi pasar daripada pesaingnya dan mampu menerapkan rencana pemasaran yang tepat.

Daphne (2014) mengemukakan bahwa *competitive advantage* merupakan kelebihan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dibanding dengan pesaingnya dalam lingkungan kompetisi yang ada. *Competitive advantage* berasal dari keahlian suatu perusahaan untuk melaksanakan suatu hal pada level yang

lebih tinggi daripada pesaingnya di industri tersebut. Jika perusahaan dapat menghasilkan dan mempertahankan profit lebih banyak dari pesaingnya, maka dapat dikatakan bisnis yang dilakukan memiliki *competitive advantage*. Secara praktis, perusahaan yang mampu menerapkan *competitive advantage* akan mudah dalam mempertahankan posisi usahanya di pasar dan dapat memperlihatkan kekuatan yang unggul dari para pesaingnya.

Kaswan (2016) *competitive advantage* melahirkan sebuah kemampuan pada organisasi perusahaan dalam mencapai keunggulan pasar daripada pesaingnya. Penerapan strategi *competitive advantage* yang berkelanjutan dan dilaksanakan dalam jangka panjang dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

Menurut Kotler & Keller (2016) definisi *service quality* adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi yang memiliki kualitas baik dapat menciptakan kepuasan yang maksimal dan menimbulkan pembelian kembali oleh pelanggan dengan lebih sering.

Kemudian menurut Sellang *et al.*, (2019) pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dalam pelayanan dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi aktivitas dari pelayanan agar hasil yang diperoleh dapat memuaskan semua pihak yang memperoleh layanan. *American Marketing Association* menyatakan pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Kemudian Rangkuti (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu upaya yang digunakan untuk memenuhi keinginan pasien dan perlakuan yang dapat menciptakan rasa puas. Apabila pelayanan yang dilakukan melebihi keinginan pasien, pelayanan bisa dikatakan baik atau ideal. Tetapi apabila pelayanan yang diperoleh pasien lebih rendah dari keinginan pasien, pelayanan dikatakan tidak baik. Lebih lanjut Suparman (2019) mengatakan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Setiap orang yang bertanggung jawab melayani pelanggan harus bisa dan berani untuk menggunakan kompetensi mereka untuk melayani dan memenuhi keperluan pelanggan itu sendiri. Setiap pelanggan pasti akan memiliki keinginan, ditambah dengan sikap yang berbeda. Salah satu hal yang penting adalah sikap yang positif, agar impresi baik pun bisa dicapai. Sikap ialah hal yang kecil tetapi perlu diperhatikan karena dapat berdampak besar. Sikap kita dipicu oleh pikiran, dimana kalau pikiran kita positif, maka sikap kita pun akan mencerminkannya.

Dari beberapa pendapat pakar diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ialah cara dalam melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keinginan serta kebutuhan pelanggan baik dilakukan individu atau kelompok sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Suatu pelayanan hendaknya dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

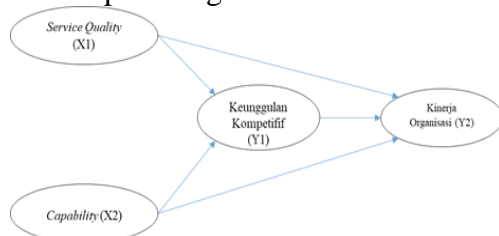
Kapabilitas menurut Amir (2017) menjelaskan bahwa kapabilitas ialah kemampuan mengeksploitasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas. Ibarat individu, belum tentu seorang yang memiliki bakat, misalnya pemain piano bisa bermain piano dengan baik. Ini

sangat ditentukan dengan bagaimana ia mengembangkannya dengan latihan, dan belajar.

Kapabilitas menurut Robbins (2016) Menjelaskan bahwa tingkat kerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyainya kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja.

Kapabilitas menurut Moenir (2016) Menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdayaguna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Alur pikir yang disusun berdasarkan sistematika, analisis dan alat analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah dengan memformulasikan hipotesis, dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 1 : Model Penelitian.

III. METODOLOGI

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Model Persamaan Struktural dengan menggunakan program PLS (*Partial Least Square*) untuk menguji hubungan antar variabel. Menurut Ghazali and Latan (2018) SEM (*Structural Equation Modeling*) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan

pengukuran secara langsung. SEM memungkinkan dilakukannya analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung.

IV. ANALISA DATA

Model struktural (*inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten (Latan dan Ghazali, 2012:77). Untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas dalam SEM-PLS dengan menggunakan program WarpPLS 5.0 yang dapat di ukur dengan:

Koefisien determinasi menggunakan *R-squared* yang menunjukkan berapa persentase variasi konstruk endogen/kriterion dapat dijelaskan oleh konstruk yang dihipotesiskan memengaruhinya (eksogen/prediktor). *R-squared* hanya ada untuk variabel endogen (Sholihin dan Ratmono, 2013:62). Hasil nilai *R-squared* dapat dilihat pada tabel 4.21 dibawah ini.

Tabel 2 : Nilai *R-squared*

	Kinerja Organisasi	Keunggulan Kompetitif
R-squared	0.651	0.571

Sumber : Data Primer Diolah, WarpPLS 5.0

Dari tabel diatas, diperoleh nilai R square variabel keunggulan kompetitif sebesar 0,571. Artinya adalah sebesar 57,1% variabel keunggulan kompetitif dipengaruhi oleh *service quality* dan *capability*. Kemudian diperoleh nilai r square variabel kinerja organisasi sebesar 0,651. Artinya sebesar 65,1% variabel kinerja organisasi dipengaruhi oleh *service quality*, *capability* dan keunggulan kompetitif.

Untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas dalam SEM-PLS dengan menggunakan WarpPLS 5.0 dapat dilakukan dengan melihat T-Statistik dilihat pada tabel *path coefficient*, *p-value*, *standard errors* dan *effect sizes for path coefficients*. Berikut ini akan disajikan tabel 3 yakni hasil uji hipotesis pengaruh langsung.

Tabel 3 : Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (*Direct*)

No.	Effect	P Value	Path Coefficient
1	<i>Service Quality</i> → Keunggulan Kompetitif	<0,001	0.267
2	<i>Capability</i> → Keunggulan Kompetitif	0,004	0,223
3	<i>Service Quality</i> → Kinerja Organisasi	<0,001	0.371
4	<i>Capability</i> → Kinerja Organisasi	0,003	0.238
5	Keunggulan Kompetitif → Kinerja Organisasi	<0,001	0.604

Sumber : Data Primer Diolah, WarpPLS 5.0

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh *service quality* terhadap keunggulan kompetitif adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.267, p value <0.001 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *service quality* dengan keunggulan kompetitif. Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “ada pengaruh antara *service quality* terhadap keunggulan kompetitif” diterima.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pengaruh antara *capability* terhadap keunggulan kompetitif adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.223, p value 0.004 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *capability* dengan keunggulan kompetitif. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “*capability* berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif” diterima.

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh *service quality* terhadap kinerja organisasi adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.317, p-value <0.001 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *service quality* dengan kinerja organisasi. Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “ada pengaruh antara *service quality* terhadap kinerja organisasi” diterima.

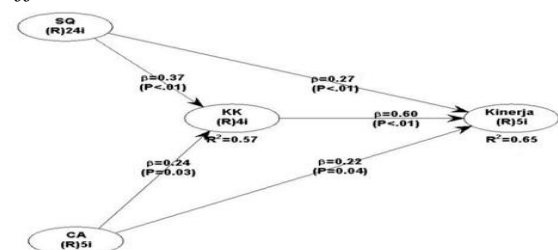
Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pengaruh antara *Capability* terhadap Kinerja Organisasi adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.238, p value

0.003 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *Capability* dengan Kinerja Organisasi. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “*Capability* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi” diterima.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hubungan antara keunggulan kompetitif terhadap kinerja organisasi adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.604, p value <0.001 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara keunggulan kompetitif terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “keunggulan kompetitif berpengaruh terhadap kinerja organisasi” diterima.

Untuk hasil penelitian dalam model persamaan struktural (*structural equation model*) dapat dilihat pada gambar 2 berikut:

Gambar 2 Model Persamaan Struktural Dengan *Path Coefficients*, *P Values* dan *Effect Sizes*



Sumber: Data Olahan WarpPLS 5.0

Untuk menguji adanya efek mediasi dari beberapa hipotesis pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) ini, berikut ditampilkan pada tabel 4.

Tabel 4 : Hasil Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

No.	Effect	P Value	Path Coefficient
6	<i>Service Quality</i> → Keunggulan Kompetitif → Kinerja Organisasi	<0,001	0.224
7	Budaya Organsasi → Keunggulan Kompetitif → Kinerja Organisasi	<0,001	0.214

Sumber: Data Primer Diolah, WarpPLS 5.0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa pengaruh antara *service quality*

terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.224, p value <0.001 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *service quality* terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “*service quality* berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif” diterima.

Berdasarkan tabel 4 di atas, hubungan *capability* terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.214, p value <0.001 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *capability* terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif. Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “ada pengaruh antara *capability* terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif” diterima.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil bahwasannya *Service quality* berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif pasien dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa *service quality* dapat menentukan tingkat keunggulan kompetitif pasien. Semakin baik *service quality* maka keunggulan kompetitif akan meningkat. *Capability* berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif pasien dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa *capability* sangat penting dalam menentukan keunggulan kompetitif. Semakin baik *capability* maka keunggulan kompetitif pasien akan semakin tinggi. *Service quality* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa *service quality* dapat menentukan tingkat kinerja organisasi. Semakin baik *service quality* maka kinerja organisasi akan meningkat dan *Capability* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi dr. Florine Aesthetic Clinic Kota

Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa *capability* dapat menentukan tingkat kinerja organisasi. Semakin baik *service quality* maka kinerja organisasi akan meningkat serta *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru melalui keunggulan kompetitif pasien. *Service quality* yang baik didukung dengan keunggulan kompetitif yang baik juga akan meningkatkan kinerja organisasi. Semakin baik *service quality* dan diikuti keunggulan kompetitif pasien akan meningkatkan kinerja organisasi. *Capability* berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi melalui keunggulan kompetitif dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru. Semakin baik *capability* dan diikuti keunggulan kompetitif pasien yang positif akan meningkatkan kinerja organisasi serta Keunggulan kompetitif pasien dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Semakin baik keunggulan kompetitif pasien akan meningkatkan kinerja organisasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran : Dalam hal kinerja organisasi, pihak Dr. Florine Aesthetic Clinic Kota Pekanbaru hendaknya memperhatikan biaya yang ditetapkan, hal ini dapat dilakukan dengan cara mengawasi secara rutin sehingga biaya yang diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan standar dari perusahaan. Kemudian dalam hal keunggulan kompetitif, perlu diperhatikan adalah staff yang bekerja sesuai dengan keahliannya, apabila ada yang belum sesuai hendaknya memberikan pelatihan kepada mereka. Dalam hal *service quality*, hendaknya perusahaan memperhatikan *tangible* dan *reliability*, dengan cara membuat sesuatu yang mampu menarik pasien, seperti ruang tunggu yang mampu membuat pasien nyaman dalam menunggu antrian. Dalam hal *capability* pihak perusahaan

perlu melihat kelemahan para pesaing agar mampu memberikan nilai lebih kepada para pasien yang lama maupun yang baru agar tetap bertahan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arini, K. R., Mukzam, M. D., & Ruhana, I. (2015). ngaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Perkebunan Nusantara X (Pabrik Gula) Djombang Baru). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(9).
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Ferdinand, A. (2017). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. (Ed. 2). Universitas Dipenogoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2018). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Universitas Dipenogoro.
- Keban, J. (2016). *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*. UGM.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE Yogyakarta.
- Mardiyano. (2017). *Tingkat Pendidikan Manajer dan Kinerja Perusahaan Go-public hambatan atau peluang*. FISE Universitas Negeri.
- Nugrahayu, E. R., & Retnani, E. D. (2015). Penerapan Metode Balance Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(10), 1–16.
- Pakaya, A. R. (2017). Pengaruh Manajemen Sumberdaya Manusia Strategi dan Manajemen Transformasi Terhadap Keunggulan Bersaing. *Inovasi*, 8(3), 102–124.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robins, S. P. (2017). *Perilaku Organisasi* (10th ed.). Salemba Empat.
- Rose, R. C., & Kumar, N. (2017). Examining the link between Islamic work ethic and innovation capability. *Journal of Management Development*, 29(1), 79–93.
- Scarborough, N., Wilson, D., & Zimmerer, T. (2016). *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil*. Salemba Empat.
- Sellang, K., Jamalludin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. CV. Penerbit Quara Media.
- Steers, R., & Proter, M. (2017). *Employee Organizational Linkages*. Academic Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta*. Alfabeta.
- Suparman, H. (2019). *Service Excellence*. Graha Ilmu.
- Tangklisan, H. N. S. (2019). *Manajemen Publik*. Grasiondo.
- Taylor, S. A., Celuch, K., & Goodwin, S. (2016). The importance of brand equity to customer loyalty. *Journal of Product and Brand Management*, 13(4), 217–227.
- Utama, A., Kurniasari, & Devi, R. (2018). Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Produk, dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Kerajinan Enceng Gondok “AKAR”). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(4), 467–477.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.