

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGUJIAN MAKANAN DI BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG TAHUN 2012

Zenorita¹, Lolita Sary², Setiawati³

ABSTRAK

Masih terdapatnya kritik yang berkaitan dengan wujud fisik, ketepatan waktu pengujian, perhatian, rasa percaya, nilai konsumen, dan kualitas layanan mengindikasikan bahwa konsumen belum puas dengan kinerja yang diberikan Balai Besar POM Bandar Lampung sehingga muncul *research problem* yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kinerja antara konsumen dan pegawai Balai Besar POM Bandar Lampung yang mengakibatkan konsumen tidak puas. Tujuan penelitian diketahuinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pengujian makanan di Balai Besar POM di Bandar Lampung tahun 2012.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi studi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau orang pengguna jasa pada pengujian makanan Balai Besar POM Bandar Lampung periode bulan April-Mei 2012, yang berjumlah 100 pelanggan/konsumen. Analisis dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil analisis univariat didapatkan 26 (52%) konsumen pada pengujian makanan puas, pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berturut-turut 29 (58%), 28 (56%), 30 (60%), 25 (50%), 31 (62%) konsumen pada pengujian makanan mengatakan baik. Sedangkan analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan konsumen pada pengujian makanan ($pvalue = 0.011$; OR = 5.6), kehandalan dengan kepuasan konsumen ($pvalue = 0.025$; OR = 4.5), daya tanggap dengan kepuasan konsumen ($pvalue = 0.024$; OR = 4.7), jaminan dengan kepuasan konsumen ($pvalue = 0.011$; OR = 5.5), perhatian dengan kepuasan konsumen ($pvalue = 0.011$; OR = 5.9). Disarankan pada Balai Besar POM Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen, khususnya yang berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Banyaknya kritik yang berkaitan dengan wujud fisik, ketepatan waktu pengujian, perhatian, rasa percaya, nilai konsumen, dan kualitas layanan mengindikasikan bahwa konsumen belum puas dengan kinerja yang diberikan Balai Besar POM Bandar Lampung sehingga muncul *research problem* yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kinerja antara konsumen dan pegawai Balai Besar POM Bandar Lampung yang mengakibatkan konsumen tidak puas.

Oleh karena itu perlu diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Masyarakat sebagai konsumen pengguna produk obat dan makanan kini semakin selektif dalam memilih produk yang aman dan tidak berbahaya untuk dikonsumsi, hal ini menjadi suatu tantangan sendiri bagi Balai Besar POM Bandar Lampung untuk melakukan pengawasan terhadap produk-produk yang beredar sehingga kepercayaan masyarakat akan kinerja Balai Besar POM Bandar Lampung dapat meningkat.

1. Balai Besar POM Bandar Lampung, Bandar Lampung
2. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati Bandar Lampung
3. Prodi Keperawatan FK Universitas Malahayati Bandar Lampung

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, instansi harus dapat meningkatkan nilai konsumen maupun keunggulan produknya. Nilai konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai konsumen terhadap Balai Besar POM Bandar Lampung. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal Balai Besar POM Bandar Lampung, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Dalam meningkatkan nilai konsumen, Balai Besar POM Bandar Lampung juga tidak bisa melupakan jenis dan mutu layanannya.

Kondisi tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mencari kejelasan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan konsumen pada Balai Besar POM Bandar Lampung. Faktor yang menjadi fokus dalam penelitian ini

adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian pada pengujian makanan di Balai Besar POM Bandar Lampung.

Tujuan penelitian diketahui ada hubungan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan konsumen pada pengujian makanan di Balai Besar POM Bandar Lampung Tahun 2012.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pengguna jasa pada pengujian makanan Balai Besar POM Bandar Lampung periode bulan April-Mei 2012. Besar sampel dalam penelitian sebanyak 50 dengan teknik pengambilan *random sampling*. Cara pengumpulan data menggunakan wawancara dengan responden menggunakan lembar kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Univariat

Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Kepuasan Konsumen	Jumlah	Persentase (%)
Puas	26	52
Tidak Puas	24	48
Jumlah	50	100

Didapatkan responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai POM Bandar Lampung sebesar

52%, sedangkan sisanya 48% responden tidak puas.

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Variabel Bukti Fisik di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Bukti Fisik	Jumlah	Persentase (%)
Baik	29	58
Tidak Baik	21	42
Jumlah	50	100

Didapatkan responden menjawab kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik pada pengujian makanan yang diberikan oleh Balai POM Bandar

Lampung termasuk baik sebesar 58% responden, sedangkan sisanya 42% responden menjawab tidak baik.

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
pada Variabel Kehandalan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Kehandalan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	28	56
Tidak Baik	22	44
Jumlah	50	100

Didapatkan responden menjawab kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan pada pengujian makanan yang diberikan oleh Balai POM Bandar

Lampung sudah baik sebesar 56% responden, sedangkan sisanya 44% responden menjawab tidak baik.

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
pada Variabel Daya Tanggap di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Daya Tanggap	Jumlah	Persentase (%)
Baik	30	60
Tidak Baik	20	40
Jumlah	50	100

Didapatkan responden menjawab kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap pada pengujian makanan yang diberikan oleh Balai POM Bandar

Lampung sudah baik sebesar 60% responden, sedangkan sisanya 40% responden menjawab tidak baik.

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
pada Variabel Jaminan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Perhatian	Jumlah	Persentase (%)
Baik	25	50
Tidak Baik	25	50
Jumlah	50	100

Didapatkan responden menjawab kualitas pelayanan berdasarkan jaminan pada pengujian makanan yang diberikan oleh Balai POM Bandar Lampung sudah

baik sebesar 50% responden, sedangkan sisanya 50% responden menjawab tidak baik.

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
pada Variabel Perhatian di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Perhatian	Jumlah	Persentase (%)
Baik	31	62
Tidak Baik	19	38
Jumlah	50	100

Didapatkan responden menjawab kualitas pelayanan berdasarkan perhatian pada pengujian makanan yang diberikan oleh Balai POM Bandar

Lampung sudah baik sebesar 62% responden, sedangkan sisanya 38% responden menjawab tidak baik.

Hasil Bivariat

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen pada Pengujian Makanan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Bukti Fisik	Kepuasan Konsumen				Jumlah		P value	OR Ci 95%
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	20	69	9	31	29	100	0,011	5,556 (1,622- 19,025)
Tidak Baik	6	28,6	15	71,4	21	100		
Jumlah	26	52	24	48	50	100		

Dari 29 konsumen yang menjawab bukti fisik baik 20 (69%) responden diantaranya merasa puas dan 9 (31%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan konsumen yang menjawab bukti fisik tidak baik sebanyak 21 responden, 6 (28,6%) responden diantaranya masih merasakan puas hal ini terjadi karena terdapat variabel lain yang bukan bukti fisik yang menyebabkan konsumen puas.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh *p value* = 0.011 < α = 0,05 dengan demikian hipotesis nol ditolak. Hal ini berarti ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen di Balai POM Bandar Lampung. Hasil analisis juga menemukan OR = 5,6 yang berarti bukti fisik yang baik berpeluang 5,6 kali konsumen lebih puas dibandingkan bukti fisik yang tidak baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Parasuraman (2005) bahwa hubungan wujud fisik dengan kepuasan konsumen adalah wujud fisik

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) bahwa tangibles (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut peneliti bukti fisik prasarana dan sarana dapat mempengaruhi persepsi pelanggan di pengujian makanan Balai Besar POM Bandar Lampung, karena dengan bukti fisik yang baik maka nilai harapan dan kepercayaan konsumen/pelanggan akan semakin tinggi, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi instansi untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengujian Makanan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Kehandalan	Kepuasan Konsumen				Jumlah		P value	OR Ci 95%
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	19	67,9	9	32,1	28	100	0,025	4,524 (1,366- 14,981)
Tidak Baik	7	31,8	15	68,2	22	100		
Jumlah	26	52	24	48	50	100		

Dari 28 konsumen yang menjawab kehandalan baik 20 (69%) responden diantaranya merasa puas dan 9 (31%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan konsumen yang menjawab kehandalan tidak baik sebanyak 22 konsumen, 7

(31,8%) responden diantaranya masih merasakan puas hal ini terjadi karena terdapat variabel lain yang bukan kehandalan yang menyebabkan konsumen puas.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh *p value* = 0.025

$\alpha = 0,05$ dengan demikian hipotesis nol ditolak. Hal ini berarti ada hubungan yang bermakna antara kehandalan pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen di Balai POM Bandar Lampung. Hasil analisis juga menemukan $OR = 4,5$ yang berarti kehandalan yang baik berpeluang 4,5 kali konsumen lebih puas dibandingkan kehandalan yang tidak baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Zeithaml, et al. 1985 (Aviliani dan Wilfridus 1997 : 10) kehandalan (reliability) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka

kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) bahwa reliability (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut peneliti, kemampuan dan kesiapan Balai Besar POM Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan cepat, tepat secara akurat dan terpercaya serta sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh instansi kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen, karena tidak banyak waktu yang tersita dan sesuai dengan waktu yang sudah mereka rencanakan.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Konsumen pada Pengujian Makanan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Daya Tanggap	Kepuasan Konsumen				Jumlah		P value	OR Ci 95%
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	20	66,7	10	33,3	30	100	0,024	4,667 (1,376-15,823)
Tidak Baik	6	30	14	70	20	100		
Jumlah	26	52	24	48	50	100		

Dari 30 konsumen yang menjawab daya tanggap baik 20 (66,7%) responden diantaranya merasa puas dan 10 (33,3%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan konsumen yang menjawab daya tanggap tidak baik sebanyak 20 responden, 6 (30%) responden diantaranya masih merasakan puas hal ini terjadi karena terdapat variabel lain yang bukan daya tanggap yang menyebabkan konsumen puas.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh $p\ value = 0.024 < \alpha = 0,05$ dengan demikian hipotesis nol ditolak. Hal ini berarti ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen di Balai POM Bandar Lampung. Hasil analisis juga menemukan $OR = 4,7$ yang berarti daya tanggap yang baik berpeluang 4,7 kali konsumen lebih puas dibandingkan daya tanggap yang tidak baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Parasuraman (2005) bahwa hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) bahwa responsiveness (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut peneliti berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pelanggan sering dipinggirkan saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak

mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap/

ketanggapan yang diberikan oleh Balai Besar POM Bandar Lampung dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Konsumen
pada Pengujian Makanan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Jaminan	Kepuasan Konsumen				Jumlah		P value	OR Ci 95%
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	18	72	7	28	25	100	0,011	5,464 (1,627- 18,357)
Tidak Baik	8	32	17	68	25	100		
Jumlah	26	52	24	48	50	100		

Dari 25 konsumen yang menjawab jaminan baik 18 (72%) responden diantaranya merasa puas dan 7 (28%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan konsumen yang menjawab jaminan tidak baik sebanyak 25 responden, 8 (32%) responden diantaranya masih merasakan puas hal ini terjadi karena terdapat variabel lain yang bukan jaminan yang menyebabkan konsumen puas.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh *p value* = 0.011 < α = 0,05 dengan demikian hipotesis nol ditolak. Hal ini berarti ada hubungan yang bermakna antara jaminan pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen di Balai POM Bandar Lampung. Hasil analisis juga menemukan OR = 5,5 yang berarti jaminan yang baik berpeluang 5,5 kali konsumen lebih puas dibandingkan jaminan yang tidak baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Parasuraman (2005) bahwa hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) bahwa assurance (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut peneliti jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan para pegawai dalam melayani kebutuhan pelanggan, etika para pegawai, keramahan dan kesopanan dari para pegawai dari instansi yang bersangkutan atas pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai, sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Balai Besar POM Bandar Lampung khususnya yang berkaitan dengan pengujian makanan.

Hubungan Perhatian dengan Kepuasan Konsumen
pada Pengujian Makanan di Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012

Perhatian	Kepuasan Konsumen				Jumlah		P value	OR Ci 95%
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	21	67,7	10	32,3	31	100	0,011	5,88 (1,653- 20,912)
Tidak Baik	5	26,3	14	73,7	19	100		
Jumlah	26	52	24	48	50	100		

Dari 31 konsumen yang menjawab perhatian baik 21 (67,7%) responden diantaranya merasa puas dan 10 (32,3%) responden merasa tidak puas

dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan konsumen yang menjawab perhatian tidak baik sebanyak 19 responden, 5 (26,3%) responden

diantaranya masih merasakan puas hal ini terjadi karena terdapat variabel lain yang bukan perhatian yang menyebabkan konsumen puas.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh *p value* = 0.011 < α = 0,05 dengan demikian hipotesis nol ditolak. Hal ini berarti ada hubungan yang bermakna antara perhatian pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen di Balai POM Bandar Lampung. Hasil analisis juga menemukan OR = 5,9 yang berarti perhatian yang baik berpeluang 4,5 kali konsumen lebih puas dibandingkan perhatian yang tidak baik.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori menurut Parasuraman (2005) bahwa hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) bahwa *empathy* (perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut peneliti dengan adanya perhatian khusus terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik dengan pelanggan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa diperhatikan oleh instansi yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak Balai Besar POM Bandar Lampung.

SIMPULAN

Dari uraian hasil dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi kepuasan konsumen di Balai Besar POM Bandar Lampung tahun 2012 diperoleh 26 (52%) responden puas, sedangkan sisanya 24 (48%) responden tidak puas.

2. Distribusi frekuensi bukti fisik di Balai Besar POM Bandar Lampung tahun 2012 diperoleh 29 (58%) responden mengatakan baik, sedangkan sisanya 21 (42%) responden menjawab tidak baik.
3. Distribusi frekuensi kehandalan di Balai Besar POM Bandar Lampung tahun 2012 diperoleh 28 (56%) responden mengatakan baik, sedangkan sisanya 22 (44%) responden menjawab tidak baik.
4. Distribusi frekuensi daya tanggap di Balai Besar POM Bandar Lampung tahun 2012 diperoleh 30 (60%) responden mengatakan baik, sedangkan sisanya 20 (40%) responden menjawab tidak baik.
5. Distribusi frekuensi jaminan di Balai Besar POM Bandar Lampung tahun 2012 diperoleh 25 (50%) responden mengatakan baik, sedangkan sisanya 25 (50%) responden menjawab tidak baik.
6. Distribusi frekuensi perhatian di Balai Besar POM Bandar Lampung tahun 2012 diperoleh 31 (62%) responden mengatakan baik, sedangkan sisanya 19 (38%) responden menjawab tidak baik.
7. Ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen pada Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012 dengan nilai *p value* = 0,011 dengan nilai OR = 5,6
8. Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen pada Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012 dengan nilai *p value* = 0,025 dengan nilai OR = 4,5
9. Ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen pada Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012 dengan nilai *p value* = 0,024 dengan nilai OR = 4,7
10. Ada hubungan yang bermakna antara jaminan pada pengujian makanan dengan kepuasan konsumen pada Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012 dengan nilai *p value* = 0,011 dengan nilai OR = 5,5
11. Ada hubungan yang bermakna antara perhatian pada pengujian makanan dengan kepuasan

konsumen pada Balai POM Bandar Lampung Tahun 2012 dengan nilai p value = 0,011 dengan nilai OR = 5,9

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan di Balai Besar POM Bandar Lampung, untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Balai Besar POM diharapkan lebih meningkatkan keunggulan layanan agar dapat lebih meningkatkan kepuasan dari konsumen dengan melakukan evaluasi secara rutin terhadap segala keluhan/komplain dari konsumen.
2. Balai Besar POM diharapkan mempertahankan keunggulan ketepatan dan kecepatan dalam melayani pelanggan serta perlunya peningkatan analisis terhadap kemungkinan-kemungkinan yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses pengujian makanan di laboratorium.
3. Balai Besar POM harus mempertahankan penyampaian informasi yang telah dilakukan secara tepat dan efektif melalui pembuatan brosur, website yang dikemas secara menarik dan eksklusif serta promosi yang dilakukan secara berkala dan rutin, untuk memenuhi keingintahuan calon konsumen terhadap produk jasa yang ditawarkan.
4. Balai Besar POM perlu lebih meningkatkan ketanggapannya dalam hubungannya terhadap keluhan yang berulang dari konsumen.
5. Balai Besar POM diharapkan lebih meningkatkan kualitas perbaikan-perbaikan atas komplain/keluhan dari konsumen agar perbaikan hanya dilakukan sekali dan seterusnya tetap baik sehingga memberikan kepuasan pada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
Azwar, Saifudin. 2002. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Balai Besar POM, *Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor : 02001/Sk/Kbpom2012*, www.pom.go.id/public/hukum_perundangan/pdf/org_11_ok.pdf, diakses 7 Mei 2012

Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Hasan. 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 - 14

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (alih bahasa Alexander Sindoro). 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1, Jakarta: prenhalindo.

Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan dan Pengendalian*, BPFE UI, Edisi Indonesia.

_____. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.

Kotler dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip, dkk. 2004. *Manajemen pemasaran sudut pandang asia*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok GRAMEDIA.

Lala Amalia, 2011. *Gambaran Umum Badan POM Indonesia*. <http://ladytulipe.wordpress.com>, diakses 7 Mei 2012.

Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.

M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Santoso, Soeroso. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kedokteran

EGC.

Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.

- Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono.2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:CV.Alfabeta.
- Suharyani dan Imam Teguh R., 2001, *Modul Pengolahan Data Elektronik*, Yogyakarta: Universitas ahmad Dahlan.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama
- Swastha, Basu, DH., 1979. *Saluran Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono Fandi dan Anastasia Diana, 2000. *Total Quality Management*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa, Bayumedia*, IKAPI. Malang. Jawa Timur
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valarie A., A Parasuraman, and Leonard L.Berry. 2006 *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan*. vol. 21 24-30 Januari 2006.