

ABSTRAK

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Klinik Gigi “X” di kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Klinik Gigi “X” dilihat dari lima dimensinya, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

Alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Klinik Gigi “X” di kota Bandung adalah modifikasi oleh peneliti dari alat ukur SERVQUAL yang dibuat oleh Zeithaml (2006), yang dibuat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Berdasarkan perhitungan validitas alat ukur, diperoleh hasil bahwa keseluruhan item (43 item) valid, dan memiliki reliabilitas yang tinggi.

Sebagian besar pasien Klinik Gigi “X” merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung dirasakan pada seluruh dimensi, yaitu tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance. Hasil penelitian ini hendaknya dapat menjadi masukan bagi manajemen Klinik Gigi “X” di Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya disetiap dimensi ketidakpuasan pasien, yaitu tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance.



ABSTRACT

This study wanted to determine how the image on customer satisfaction with service quality Dental Clinic "X" in the city of Bandung. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with service quality Dental Clinic "X" views of the five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles and the factors that influence it. This research is descriptive.

Measuring instruments used to determine the level of customer satisfaction with the quality of service in the dental clinic "X" in the city of Bandung was modified by the researchers of the measuring instrument SERVQUAL made by Zeithaml (2006), which is based on five dimensions of service quality, ie: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Based on the calculation of the validity of measuring instruments, the result that the whole item (43 items) was valid, and included in the criteria of high reliability.

Most patients Dental Clinic "X" are not satisfied with the services provided Dental Clinic "X" in the city of Bandung. Dissatisfaction patients to services Dental Clinic "X" in the city of Bandung is felt in all dimensions, namely tangibles, empathy, responsiveness, reliability and assurance. The results of this study should be input to the management of Dental Clinic "X" in the city of Bandung to improve service quality in every dimension of patient dissatisfaction, namely tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance.



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.4.1. Kegunaan Teoretis	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	11
1.5. Kerangka Pemikiran	11
1.6. Asumsi	21
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa	22
2.1.1. Definisi Jasa	22
2.1.2. Kualitas Jasa	22
2.1.2.1. <i>Expected Service</i>	23
2.1.2.2. <i>Perceived Service</i>	25
2.1.3. Model Kualitas Jasa	26

2.1.4. Dimensi Kualitas Jasa	28
2.2. Kepuasan Konsumen	29
2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen	29
2.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen	30
2.2.3. Cara Pengukuran Kepuasan konsumen	31
2.3. Klinik	33
2.3.1. Definisi Klinik	33
2.3.2. Jenis Klinik	33
2.3.3. Syarat – syarat Klinik	34
2.4. Klinik Gigi	35
2.4.1. Definisi Klinik Gigi	35
2.4.2. Jenis Klinik Gigi	35
2.5. Teori Perkembangan	37
2.5.1. Tahapan Masa Dewasa	37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	38
3.2. Bagan Rancangan Penelitian	38
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.3.1. Variabel Penelitian	39
3.3.2. Definisi Operasional	39
3.4. Alat Ukur	40
3.4.1. Kisi-kisi Alat Ukur	40
3.4.2. Prosedur Penilaian	42
3.4.3. Data Pribadi dan Data Penunjang	43
3.4.3.1. Data Pribadi	43
3.4.3.2. Data Penunjang	43
3.4.4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	43
3.4.4.1 Validitas Alat Ukur	43
3.4.4.2 Reliabilitas Alat Ukur	44
3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	45
3.5.1. Populasi Sasaran	45
3.5.2. Karakteristik Sampel	45
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel	46

3.6. Teknik Analisis Data	46
---------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Sampel Penelitian	48
4.1.1. Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2. Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Usia	48
4.1.3. Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.4. Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	49
4.2. Hasil Penelitian	50
4.2.1. Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Gigi “X”	50
4.2.2. Gambaran Kepuasan Pasien Klinik Gigi “X” Pada Setiap Dimensi	50
4.3. Pembahasan	51

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	55
5.2. Saran	56
5.2.1. Saran Teoretis	56
5.2.2. Saran Praktis	56

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

DAFTAR RUJUKAN	59
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur

Tabel 3.2 Skala Penilaian

Tabel 3.3 Kategori GAP

Tabel 4.1 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

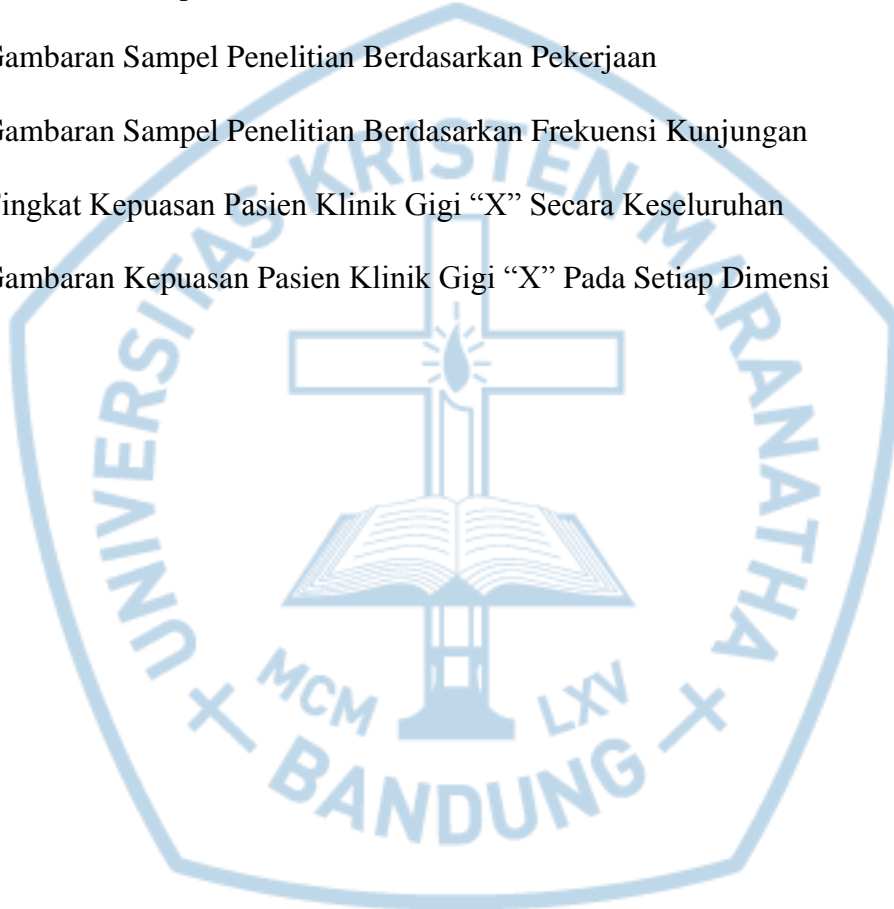
Tabel 4.2 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Gigi “X” Secara Keseluruhan

Tabel 4.6 Gambaran Kepuasan Pasien Klinik Gigi “X” Pada Setiap Dimensi



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir

Bagan 3.1 Bagan Rancangan Penelitian



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Informed Consent*

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tingkat Kepuasan Pasien

Lampiran 4 Derajat Ketidakpuasan Pasien

Lampiran 5 Tabulasi Silang Dimensi Kepuasan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Lampiran 6 Tabulasi Silang Faktor-faktor yang Mempengaruhi dengan Kepuasan Pasien

Lampiran 7 Validitas Alat Ukur

Lampiran 8 Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran 9 Tabel Data Mentah

Lampiran 10 Visi dan Misi Klinik Gigi “X”

