

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KLINIK GIGI "X"
DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Psikologi
Universitas Kristen Maranatha Bandung**

Oleh :

RENI GUSWATI S.

NRP : 0733033



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reni Guswati S.
NRP : 0733033
Fakultas : Psikologi Universitas Kristen Maranatha

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain.

Apabila pada masa mendatang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensi sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 17 Tahun 2010.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandung , 14 Juli 2016



(Reni Guswati S.)

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reni Guswati S.
NRP : 0733033
Fakultas : Psikologi Universitas Kristen Maranatha

menyatakan bahwa :

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Gigig “X” di Kota Bandung”.

2. Universitas Kristen Maranatha Bandung berhak menyimpan, mengalihmediakan /mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta.
3. Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Maranatha Bandung, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 14 Juli 2016



(Reni Guswati S.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah dan berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Studi Deskriptif mengenai Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung ini dengan baik.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mengalami banyak hal yang dapat dijadikan sebagai pelajaran. Kesulitan dan hambatan berhasil peneliti lewati karena tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Irene P. Edwina, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Drs. R. Sanusi Soesanto, M.Psi., Psikolog selaku dosen wali peneliti.
3. Drs. Paulus H. Prasetya, M.Si., Psikolog selaku pembimbing utama yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan dorongan, saran, pengarahan, dan *feedback* mendetail untuk penulisan skripsi ini.
4. Priska Analya, M.Psi., Psikolog selaku pembimbing pendamping yang sabar dan mau menyisihkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan *feedback*, bimbingan, masukan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Pimpinan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
6. Staff personalia dan marketing Klinik “X” di Kota Bandung yang telah meluangkan waktu dan memberi informasi kepada peneliti dalam melakukan survei awal yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para pasien klinik gigi “X” yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

8. S.B. Situmorang dan P. Sinaga, suporter dan motivator terpenting dalam kehidupan peneliti. Kedua orang tua yang selalu sabar mendoakan dan menyemangati peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini agar segera mendapatkan gelar sarjana Psikologi. Maaf sudah membuat mama papa menunggu terlalu lama.
9. Fictor J. Situmorang, Julius P. Situmorang, Yovien Butar-butar, Imelda Silalahi, Frederick J. Situmorang, dan Jonathan I. Situmorang, keluarga yang menjadi motivator setia bagi peneliti, memberi nasehat dan dorongan semangat untuk bimbingan, dan selalu mendoakan peneliti.
10. Hanna Natasha, Isabella Widuri, Maria Vania, Rini Carolina, Trixie Isabella, Virgitta, dan Wenny Prasetya sahabat-sahabat terbaik yang menjadi pemacu peneliti untuk segera menyusul mendapatkan gelar, selalu memberi perhatian dan dukungan doa bagi peneliti walaupun dari jauh.
11. Ananta M. P. Kabanga, Febrina Tarigan, Freskia D. Palinggi, Gok M. Simbolon, Oksatriani S. H. Sidarta, Renita E. Sitindaon, Susana S. Ginting, dan Yunitha K. A. Brigitha yang menjadi teman seperjuangan selama perkuliahan yang mengingatkan serta memberi dukungan kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Angelina Priskila, Audry, Ci Desy, Erna Budiarti, Esther Harianja, Hardi Wantus, Haris Trinanda, Ignatia Intan, Marrisa, Nenci Siagian, Rusli C. Santosa, Timothy T. Lucky, dan Gerald Patrick yang menemani peneliti dalam menghadapi kejenuhan dan menyemangati peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini.
13. Dearn H. Damanik, Nofriyanti M. Munte, Suryani M. Simanjuntak, Rindang S. Damanik, Sisca Hapriyani, Oktarivany Setiawan, Tri W. Hartanti, dan Wiliany Sigai sebagai teman satu kost *ex-cibegers* yang menjadi rekan bertukar pikiran dan penyemangat bagi peneliti selama masa perkuliahan.

14. Teman-teman *Psychonitelife* – Psikologi Kelas Malam 2007 atas kebersamaan dan dukungannya selama kuliah dan terkhusus para “fosil” yang berjuang bersama dan saling mendukung untuk segera sampai di garis *finish* menyelesaikan pertandingan ini.
15. Teman-teman PMK Sola Gratia yang telah menjadi wadah pembentukan karakter peneliti selama perkuliahan di kampus Maranatha.
16. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu atas kerjasama, bantuan, dan dukungan yang diberikan kepada peneliti.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Juni 2016

Peneliti