

## ABSTRAK

**Latar Belakang** Seiring dengan berkembang pesatnya arus globalisasi dan fenomena Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), jumlah ekspatriat di Pulau Bali meningkat. Para ekspatriat membutuhkan perawatan gigi selama menetap di Pulau Bali. Persaingan ketat di bidang kedokteran gigi menuntut klinik gigi untuk memiliki strategi yang tepat agar dapat bersaing, dan salah satu strategi yang diperlukan adalah menciptakan kepuasan pasien pada klinik gigi.

**Tujuan Penelitian** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pasien ekspatriat Klinik Gigi *Bali International Dental Center* di Denpasar - Bali.

**Metode Penelitian** Penelitian ini merupakan penelitian kausal eksplanatori dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus 2017 terhadap 100 pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*. Analisis data menggunakan uji analisis regresi berganda. Pengolahan data menggunakan program SPSS.

**Hasil Penelitian** Hasil penelitian statistik secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* ( $X_1$ ) berpengaruh sebesar 8,0% terhadap kepuasan pasien, *Empathy* ( $X_2$ ) berpengaruh sebesar 18,8% terhadap kepuasan pasien, variabel *Reliability* ( $X_3$ ) berpengaruh sebesar 15,9% terhadap kepuasan pasien, variabel *Responsiveness* ( $X_4$ ) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 28,5% dan variabel *Assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh sebesar 14,6% terhadap kepuasan pasien.

**Kesimpulan** Kepuasan pasien merupakan persyaratan fundamental bagi penyedia layanan kesehatan. *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, variabel *Tangibles* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terkecil terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel *Responsiveness* ( $X_4$ ) memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien.

**Saran** Dalam penelitian selanjutnya, sampel penelitian dapat diambil dari Puskesmas, poliklinik gigi rumah sakit swasta dan pemerintah agar hasil penelitian dapat di generalisasikan.

**Kata Kunci:** *Service quality*, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Background** Along with the rapid globalization and ASEAN Economic Community (AEC) phenomenon, the number of expatriates living in Bali has been increased. The expatriates might need dental care while settling in Bali. Tight competition in dentistry field requires dental clinics to have the exact strategy to compete, and one of the strategies needed is to create patients' satisfaction in dental clinic.

**Objectives** This study aims to determine the effect of service quality on expatriates patient in Bali International Dental Center Denpasar – Bali.

**Method** An analytic study using cross sectional study design. The study was conducted in July - August 2017 with 100 expatriates patient in Bali International Dental Center. The data analysis using multiple regression analysis test. This study adopted SPSS program to analyze data.

**Result** The result of the study showed that Tangibles ( $X_1$ ) has an effect of 8,0% on patient satisfaction, Empathy ( $X_2$ ) has an effect of 18,8% on patient satisfaction, Reliability ( $X_3$ ) has an effect of 15,9% on patient satisfaction, Responsiveness ( $X_4$ ) has an effect of 28,5% on patient satisfaction, and Assurance ( $X_5$ ) has an effect of 14,6% on patient satisfaction.

**Conclusion** Patient satisfaction is a fundamental requirement for health care providers. In this study, service quality significantly affects patient satisfaction. Tangibles ( $X_1$ ) has the smallest effect on patient satisfaction, while Responsiveness ( $X_4$ ) has the greatest influence on patient satisfaction.

**Recommendation** In subsequent study, research samples can be taken from Puskesmas, dental polyclinics of private and government hospitals as of the results of research can be generalized.

**Key Words:** Service quality, patient satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4 Manfaat Karya Tulis Ilmiah .....	7
1.5 Kerangka Pemikiran .....	7
1.6 Hipotesis Penelitian .....	9

1.7 Metodologi Penelitian .....	10
1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	10

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Jasa .....	11
2.1.1 Sifat dan Bauran Tawaran Jasa .....	12
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	16
2.2 <i>Service Quality</i> .....	19
2.3 Prinsip-prinsip <i>Service Quality</i> .....	22
2.4 Kepuasan Konsumen .....	24
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	26
2.4.2 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	27
2.5 Klinik Gigi .....	29
2.5.1 Definisi Klinik Gigi .....	29
2.5.2 Klasifikasi Fasilitas .....	30
2.5.3 Persyaratan Umum .....	31
2.5.4 Persyaratan Fasilitas .....	32

## **BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Alat dan Bahan .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1 Populasi .....	34
3.2.2 Sampel .....	34

3.2.3	Besar Sampel Penelitian .....	34
3.2.4	Kriteria Inklusi .....	35
3.2.5	Kriteria Eksklusi .....	35
3.3	Metode Penelitian .....	35
3.3.1	Variabel Penelitian .....	36
3.3.2	Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4	Kriteria Penilaian .....	38
3.5	Prosedur Kerja .....	39
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.6.1	Data Primer .....	40
3.6.2	Data Sekunder .....	40
3.7	Alur Penelitian .....	41
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.8.1	Uji Validitas .....	41
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.9	Uji Hipotesis .....	44
3.9.1	Uji T .....	45
3.10	Metode Analisis Data .....	45
3.11	Aspek Etik Penelitian .....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian Deskriptif .....	47
4.1.1	Karakteristik Responden Penelitian .....	47

4.1.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Expectations</i> .....	54
4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Performance</i> .....	66
4.3	Pengaruh <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ), <i>Emphaty</i> ( $X_2$ ), <i>Reliability</i> ( $X_3$ ), <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) dan <i>Assurance</i> ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) .....	79
4.3.1	Uji Asumsi Regresi Linier .....	79
4.3.1.1	Uji Normalitas .....	79
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas .....	80
4.3.1.3	Uji Heteroskedastisitas .....	81
4.3.1.4	Analisis Korelasi Berganda .....	82
4.3.1.5	Analisis Pengaruh Parsial .....	82
4.3.1.6	Koefisien Determinasi .....	84
4.4	Menguji Keberartian Koefisien Regresi .....	84
4.4.1	Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F) .....	84
4.4.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	86
4.5	Pengaruh <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ), <i>Emphaty</i> ( $X_2$ ), <i>Reliability</i> ( $X_3$ ), <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) dan <i>Assurance</i> ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) .....	89
4.6	Analisis Indeks Kepuasan .....	92
4.7	Pembahasan .....	94
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	98

5.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>116</b>



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Teks	Halaman
Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	9
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Fandy Tjiptono	25
Gambar 3.1	Alur Penelitian .....	41
Gambar 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia .....	48
Gambar 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Gambar 4.4	Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	51
Gambar 4.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Perawatan Gigi .....	52
Gambar 4.6	Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi Klinik	53
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Tangibles</i> (X1) .....	55
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Empathy</i> (X2) .....	57
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>Reliability</i> (X3) .....	59
Gambar 4.10	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> (X4) .....	62
Gambar 4.11	Garis Kontinum <i>Assurance</i> (X5) .....	64
Gambar 4.12	Garis Kontinum <i>Expectations</i> .....	65
Gambar 4.13	Garis Kontinum <i>Tangibles</i> (X1) .....	67
Gambar 4.14	Garis Kontinum <i>Empathy</i> (X2) .....	69
Gambar 4.15	Garis Kontinum <i>Reliability</i> (X3) .....	72
Gambar 4.16	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> (X4) .....	74
Gambar 4.17	Garis Kontinum <i>Assurance</i> (X5) .....	76



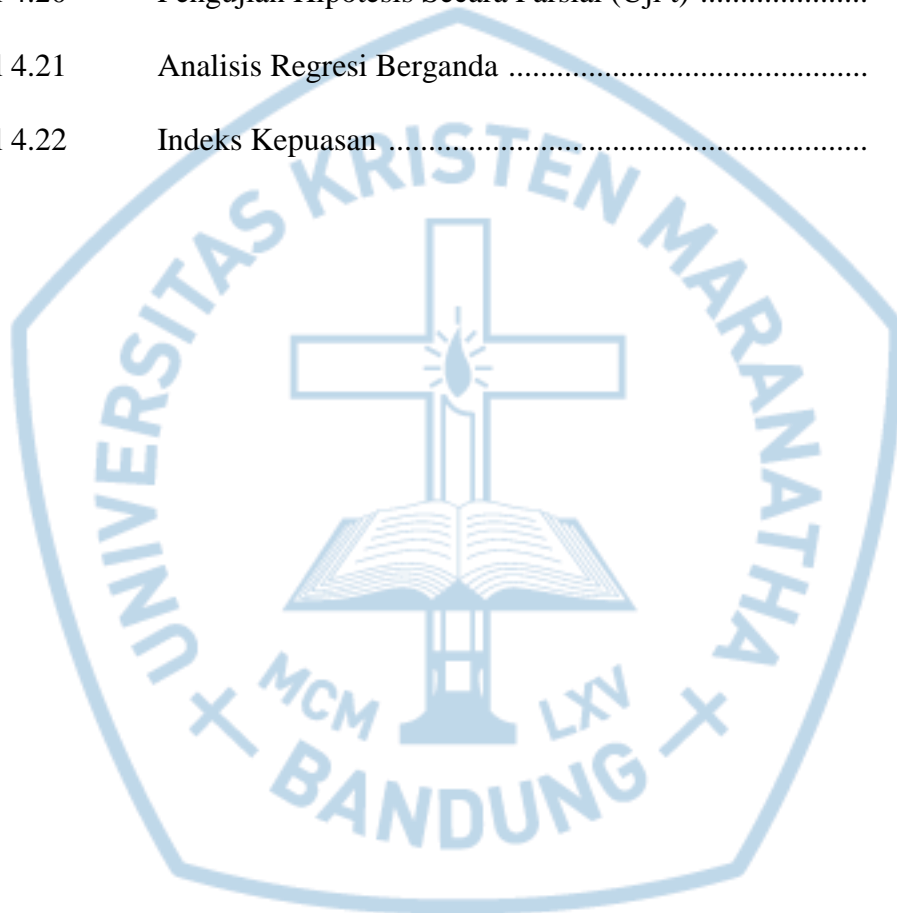
Gambar 4.18	Garis Kontinum <i>Performance</i> .....	77
Gambar 4.19	Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	81
Gambar 4.20	Daerah Penolakan $H_0$ Pada Pengujian Bersama-Sama ..	85



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Teks	Halaman
Tabel.3.1	Definisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.2	Indikator Variabel .....	37
Tabel 3.3	Kategori Pengelompokan Persentase .....	39
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....	49
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> (X1) .....	54
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X2) .....	56
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X3) .....	58
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X4) .....	60
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X5) .....	62
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai <i>Expectations</i> .....	64
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> (X1) .....	66
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X2) .....	68
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X3) .....	70
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X4) .....	72
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X5) .....	74
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai <i>Performance</i> .....	76
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai <i>Expectations</i> dan <i>Performance</i> .....	78

Tabel 4.15	Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas .....	80
Tabel 4.17	Analisis Korelasi Berganda .....	82
Tabel 4.18	Besarnya Pengaruh Secara Parsial .....	83
Tabel 4.19	Pengujian Hipotesis Secara <i>Overall</i> (Uji F) .....	85
Tabel 4.20	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	87
Tabel 4.21	Analisis Regresi Berganda .....	90
Tabel 4.22	Indeks Kepuasan .....	93



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Teks	Halaman
Lampiran 1	<i>Informed Consent</i> .....	103
Lampiran 2	Surat Persetujuan Etik .....	104
Lampiran 3	Surat Izin Melakukan Penelitian di BIDC .....	105
Lampiran 4	Statistik .....	106
Lampiran 5	Kuesioner .....	110
Lampiran 6	Dokumentasi .....	114
	Riwayat Hidup Penulis .....	116

