

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA KLINIK JAMBI *DENTAL CARE* (JDC)
DI KOTA JAMBI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univeritas Batanghari Jambi**

OLEH :

**Nama : Elma Setiawati
Nim : 1800861201272
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI
TAHUN 2022**

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

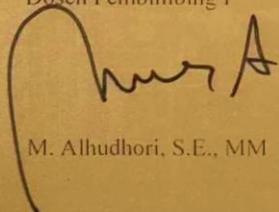
Dengan ini komisi pembimbing skripsi menyatakan bahwa skripsi sebagai berikut :

NAMA : Elma Setiawati
NIM : 1800861201272
PROGRAM STUDI : Ekonomi Manajemen
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi

Telah memenuhi persyaratan dan layak untuk diuji pada ujian skripsi dan komprehensif sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.


Jambi, Desember 2022

Dosen Pembimbing I



M. Alhudhori, S.E., MM

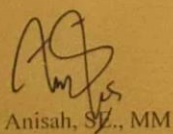
Dosen Pembimbing II



Pupu Sopini, S.E., MM

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi Manajemen



Anisah, S.E., MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini dipertahankan dihadapkan Tim Penguji Ujian Komprehensif dan Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi pada :

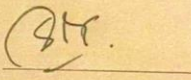
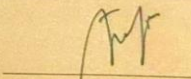
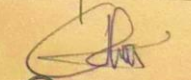
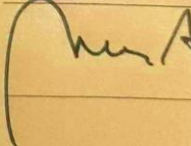
Hari : Sabtu

Tangga : 17 Desember 2022

Jam : 13.00 – 15.00

Tempat : Ruang Sidang 2

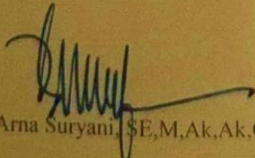
PANITIA PENGUJI

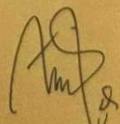
JABATAN	NAMA	TANDA TANGAN
Ketua :	Hj. Susilawati, S.E., M.Si.	
Sekretaris :	Pupu Sopini, S.E., M.M.	
Penguji :	Anaseputri Jamira, S.E., M.M.	
Anggota :	M. Alhudhori, S.E., M.M.	

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Batanghari

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Hj. Arna Suryani, SE, M, Ak, Ak, CA


Anisah, SE, M.M

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elma Setiawati
NIM : 1800861201272
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : M. Alhudhori, SE, MM
Pupu Sopini, S.E, M.M
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien Pada Klinik Jambi *Dental Care (JDC)* di Kota
Jambi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, bahwa data-data yang saya cantumkan pada skripsi ini adalah benar bukan hasil rekayasa, bahwa skripsi ini adalah karya orisinil bukan hasil plagiarisme atau diupahkan pada pihak lain. Jika terdapat karya atau pemikiran orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unbari. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jambi, Desember 2022



Elma Setiawati

NIM 1800861201272

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK JAMBI *DENTAL CARE* (JDC) DI KOTA JAMBI”**.

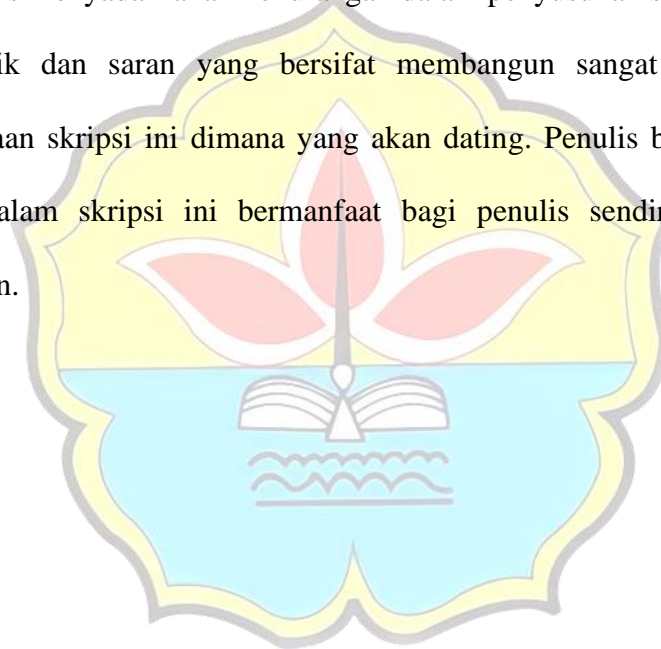
Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

Dalam skripsi ini, peneliti memperoleh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari semua pihak. Maka dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Herri, SE.MBA selaku Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Ibu Dr. Hj. Arna Suryani, S.E., M.Ak., Ak., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Gupron S.Kom., M.Kom sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama penulisan kuliah hingga selesai
4. Ibu Anisah, S.E., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
5. Bapak M. Alhudhori, S.E., MM. selaku Pembimbing Skripsi I yang dengan sabar memberikan arahan dan perbaikan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
6. Ibu Pupu Sopini, S.E., MM., selaku Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Bapak, Ibu Dosen serta segenap pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi yang senantiasa membimbing penulis menjadi lebih baik.
8. Pemilik Klinik *Jambi Dental Care* (JDC) beserta karyawannya yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh responden Klinik *Jambi Dental Care* (JDC) yang telah bersedia mengisih kuesioner sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini dimana yang akan datang. Penulis berharap semoga apa yang tercakup dalam skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, masyarakat, dan ilmu pengetahuan.



Jambi, Desember 2022

Penulis

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Papa dan Mama Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Papa (Bambang Supriyadi) dan Mama (Mely Astuti) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Papa dan Mama bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Terima kasih Papa dan Mama Tercinta.

Saudara dan orang terdekatku

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk Adik (Dwi Oktariani) dan Tante (Nandari Ayu Pratiwi, S.E) Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang Engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula.

Teman-teman

Buat kawan-kawanku dan yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta menemani saat-saat susah dan yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini antara lain Melianita, S.Hut, Utari, Wanda, Debora dan Lioni yang selalu menemani skripsian ini dan kawan-kawan lainnya.

ABSTRACT

ELMA SETIAWATI / 1800861201272 / 2022 BATANGHARI UNIVERSITY / INFLUENCE QUALITY OF SERVICE TO PATIENT SATISFACTION AT THE JAMBI DENTAL CARE (JDC) CLINIC IN JAMBI CITY / ACADEMIC COUNSELOR MR. GUPRON, S.Kom., M.Kom. /1ST ADVISOR MR. M.ALHUDHORI, SE, MM / 2ND ADVISOR MRS. PUPU SOPINI, S.E., MM.

Jambi Dental Care Clinic is a company engaged in dental care services. Jambi Dental Care Clinic in realizing the targets that have been set needs to be supported by good employee performance. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction simultaneously and partially.

In this study, the authors used indicators of service quality and patient satisfaction. Data collection using qualitative methods. primary data used from interviews and questionnaires with a sample of 91 people. secondary data from essays and scientific works. The data analysis method used is a simple linear regression using SPSS version 20.0.

Jambi Dental Care Clinic has been established since 2018 by Drg. Aliet Seignoritha, Drg. Rodiyah Azhar, Sp.KG, Drg. Uji Permatasari, Sp.Bm, and Drg. Busroch Bayu, Sp.BM. Jambi Dental Care Clinic is located on Jalan Soemantri Brojonegoro NO.57 Rt.11 Kebun Jeruk, Sipin, Jambi City. Jambi Dental Care Clinic uses sophisticated and modern ang equipment so that it can provide patient satisfaction with the existence of these equipment making the treatment not take a long time.

The results showed that the data that had been tested in the regression equation were as follows: $Y = 0.197 + 0.244X$. It can be seen that the magnitude of the effect of service quality on patient satisfaction is 74,5%. The remaining 25,5% were influenced by other factors not studied.

Based on the results of the study, the quality of service is an important factor that makes patients feel satisfaction with service. By continuing to increase patient satisfaction, it is necessary to pay attention to patient criticism and input in order to know the strategies that should be carried out to match patient expectations. The quality of service has a positive influence and greatly affects the satisfaction of patients at Jambi Dental Care Clinic.

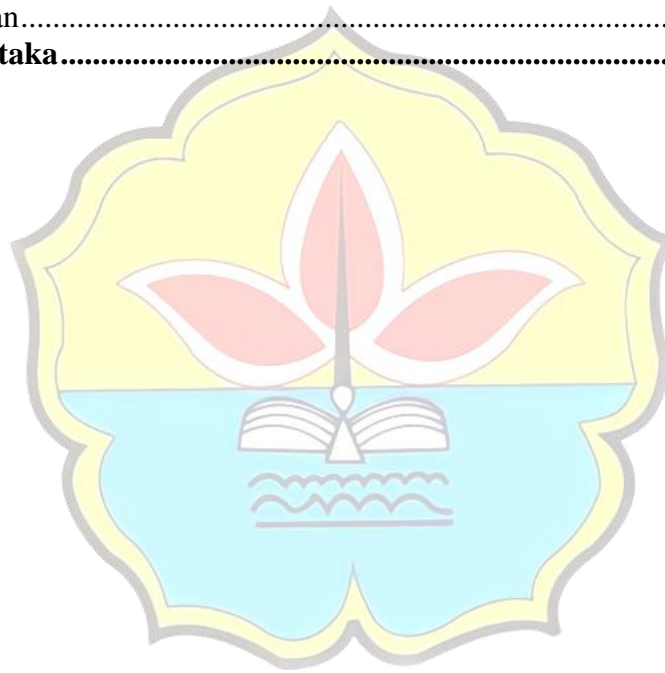
Keyword : Quality Of Service, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.1.1. Manajemen	11
2.1.2. Manajemen Pemasaran	12
2.1.3. Manajemen Pemasaran Jasa	13
2.1.4. Konsep Kuliatas Pelayanan.....	15
2.1.5. Konsep Perilaku Konsumen.....	18
2.1.6. Pelayanan Jasa Kesehatan	20
2.1.7. Konsep Kepuasan Konsumen	23
2.1.8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen	25
2.1.9. Hubungan antar variabel	26
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
2.4. Hipotesis.....	29
2.5. Metode Penelitian.....	30
2.5.1. Metode Penelitian yang digunakan	30
2.5.2. Jenis dan Sumber data	30
2.6. Metode Penelitian Data	31
2.7. Populasi Dan Sampel	31
2.7.1. Populasi	31
2.7.2. Sampel.....	31
2.8. Metode Analisis	32
2.8.1. Analisis Regresi Sedehana	35
2.8.2. Koefsien Determinasi	36
2.9. Uji Hipotesis.....	36
2.10. Definsi Operasional Variabel	38

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Klinik Jambi Dental Care	39
3.2. Visi dan Misi	40
3.3. Struktur Organisasi Klinik Jambi Dental Care.....	40
3.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	41
3.5. Tarif DRG Umum	43
3.6. Tarif DRG Spesialis Orthodontia.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	46
4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Jambi Dental Care.....	62
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	69
Daftar Pustaka.....	71



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Pasien Pada Pasien Klinik Jambi Dental Care.....	6
Tabel 1.2	Data Keluhan Pasien Pada Klinik Jambi Dental Care.....	7
Tabel 1.3	Jenis Tindakan Pelayanan Pada Klinik Jambi Dental Care.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.2	Bagan Kerangka Pemikiran.....	29
Tabel 2.3	Bobot Penelitian.....	33
Tabel 2.4	Kriteria Penilaian	35
Tabel 2.5	Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1	Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Keadaan Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4	Keadaan Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan.....	49
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Bukti Langsung	50
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan.....	51
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap	52
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Jaminan	53
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Empati	54
Tabel 4.10	Hasil Rekap Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas.....	55
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kesusuaian Harapan.....	57
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Minat Kembali	58
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kesediaan Rekomendasi.....	59
Tabel 4.14	Hasil Rekap Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	60
Tabel 4.15	Kondisi Variabel	61
Tabel 4.16	Hasil Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.18	Hasil Uji T.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	22
Gambar 2.2 Proses Pengevaluasi Kegiatan Pemasaran.....	25
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Klinik Jambi Dental Care.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Rekapan Kuesioner
Lampiran 3	Rekapan Kuesioner (MSI)
Lampiran 4	Data oleh SPSS
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan klinik dengan pasiennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik agar pasien berminat untuk berkunjung kembali, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi klinik gigi tersebut, kualitas klinik gigi menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

Laba yang meningkat sangat baik bagi kelangsungan dan jalannya sebuah klinik agar berjalan dengan baik. Pada saat ini masyarakat sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat, dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya, karena dimana pada masa pandemi

seperti saat ini kesehatan adalah prioritas utama untuk melawan virus covid-19 yang sedang berkembang di banyak negara khususnya di Indonesia.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Pada tenaga kesehatan kepuasan pasien merupakan tolak ukur utama dalam keberhasilan suatu usaha bidang pelayanan kesehatan, maka perusahaan dapat mempertahankan kosumennya dan besar peluang konsumen baru untuk datang. Dalam strategi pemasaran kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk para pelaku usaha dalam meningkatkan jasa pelayanan guna membantu keberhasilan perusahaan.

Pada umumnya masyarakat hanya mengenal dunia kedokteran gigi dari segi medisnya saja seperti perawatan gigi berlubang, perawatan saraf, pembersihan karang gigi, perawatan gusi bengkak dan berdarah, dan sebagainya. Hal ini terjadi karena dahulu orang-orang berdatangan ke klinik gigi karena mengalami keluhan-keluhan seperti ini, bukan untuk mempercantik gigi. Pada tiap bidang spesialisasi kedokteran gigi memiliki segi estetikanya masing-masing. Apalagi bila masalah yang dihadapi adalah susunan gigi yang tak rapi, gigi terlalu kecil atau besar, gigi kuning dan sebagainya, maka dibutuhkan penanganan yang lebih terarah.

Masyarakat saat ini belum memahami bahwa *cosmetic dentistry* bisa menjadi solusi atas segala persoalan penampilan. Pada bidang ini, dokter bertugas memaksimalkan bentuk gigi untuk mendukung elemen lainnya sehingga seseorang terlihat lebih cantik. Dengan catatan, tanpa mengorbankan segi kesehatannya. Pada awalnya orang datang ke dokter gigi karena giginya rusak. Sekarang fenomenanya bergeser. Mereka datang ke klinik gigi karena ingin cantik. Ini terjadi karena kini kosmetik gigi ditunjang dengan teknologi yang semakin maju. Kualitas bahan-bahan yang digunakan untuk melakukan restorasi pada gigi juga semakin baik. Misalnya *Braces* atau kawat gigi hadir dalam bentuk yang beragam, bentuk dan bahannya bermacam-macam, ada yang bening dan lebih halus sehingga pasien nyaman mengenyakannya. Bahkan, bisa dicopot lalu dipasang kembali sesuai kebutuhan.

Fokus utama pada usaha jasa adalah kepuasan pelanggan dalam hal ini usaha jasa dituntut untuk memberikan berbagai macam pilihan dengan beragam inovasi yang menarik untuk konsumen, pelayanan bidang jasa juga diharuskan memberi kenyamanan untuk konsumen agar konsumen dapat merasakan kepuasan yang tidak hanya inovasi yang diberikan namun juga pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan.

Klinik Gigi Jambi *Dental Care* (JDC) merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berdiri pada tahun 2018 dan beralamat di Jl. Soemantri Brojonegoro No.57 RT. 11 Kebun Jeruk, Sipin Kota Jambi. Klinik Gigi Jambi *Dental Care* (JDC) membuka layanan kesehatan Gigi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha

meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Klinik Gigi sebagai pelayanan kesehatan mempunyai fungsi tugas sebagai pemeliharaan kesehatan Gigi karena itu klinik Gigi diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan Gigi yang sebaik mungkin bagi masyarakat yang ada. Pada hakekatnya peningkatan mutu kualitas pelayanan merupakan cara terbaik untuk memuaskan pasien yang berkunjung ke klinik Gigi dan merupakan keberhasilan bagi klinik Gigi tersebut. Prasarana dan peralatan, staf medis dan perawat Gigi merupakan bagian dari proses pada sistem klinik Gigi. Bagi pasien pengguna jasa layanan klinik Gigi, kepuasan dikaitkan dengan kenyamanan, ketenangan lingkungan fisik, fasilitas yang tersedia, kecepatan layanan, keramahan, perhatian dan sebagainya.

Pelayanan kesehatan Gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan Gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan Gigi, pencegahan penyakit Gigi, pengobatan penyakit Gigi dan pemulihan kesehatan Gigi oleh klinik *Jambi Dental Care (JDC)* yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan.

Supaya penyusunan rencana pemasaran dapat berjalan dengan baik, maka strategi pemasaran harus dibuat, agar dapat menjalankan semua peluang, klinik *Jambi Dental Care (JDC)* harus dapat melakukan kegiatan pemasaran dan

promosi yang akurat seperti menggunakan sosial media sehingga klinik akan tetap bertahan dan bersaing dengan klinik gigi lainnya. Untuk dapat membaginya, jasa pelayanan kesehatan harus selalu berbenah dan melengkapi kualitas pelayanan yang bermutu, harga yang kompetitif dan berteknologi kedokteran yang sesuai dengan perkembangan ilmu.

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut. Sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan melakukan pembelian ulang atas produk maupun jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul sewaktu-waktu.

Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di klinik oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan jumlah kunjungan seseorang terhadap pelayanan jasa kesehatan tersebut.

Tabel 1.1
Jumlah Pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC)
Periode 2019-2021

Periode	Semester	Jumlah Pasien (Orang)	Perkembangan (%)
2019	I	633	-
	II	872	37,75
2020	I	789	(9,51)
	II	622	(21,16)
2021	I	716	15,11
	II	919	28,35
Rata-rata		758,5	

Sumber : Klinik Jambi Dental Care (JDC) 2019-2021

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah pasien pada klinik Jambi Dental Care (JDC) dari tahun Januari 2019 - November 2021 mengalami fluktuasi, pada tahun 2019 mengalami peningkatan pasien pada semester pertama sebanyak 37,75% dan pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah pasien pada semester pertama sebanyak 9,51% dan semester berikutnya sebanyak 21,16% sedangkan di tahun 2021 perlahan-lahan mengalami peningkatan, di semester pertama sebanyak 15,11% serta semester berikutnya sebanyak 28,35%.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan keluhan pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) :

Tabel 1.2
Data Keluhan Pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC)
Periode 2019-2021

Tahun	Semester	Jenis Keluhan		Total Keluhan (Orang)	Perkembangan (%)
		Jadwal yang tidak tepat waktu (Orang)	Harga yang mahal (Orang)		
2019	I	224	150	374	-
	II	325	90	415	10,96
2020	I	271	81	352	(15,18)
	II	174	79	253	(28,12)
2021	I	254	122	376	48,61
	II	354	240	594	57,97

Sumber : Klinik Jambi Dental Care (JDC) 2019-2021

Dari tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa data keluhan pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC) berfluktuasi. Terdapat perkembangan tertinggi terjadi pada tahun 2021 semester II sebesar 57,97% , dan perkembangan terendah terjadi pada tahun 2020 semester I sebesar -15,18.

Dapat diperoleh data tindakan pelayanan pasien di klinik Jambi *Dental Care* (JDC) periode 2019-2021 antara lain sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jenis Tindakan Pelayanan pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC)
Periode 2019-2021

Jenis Pelayanan								
Tahun	Semester	Tambalan Tetap (Orang)	Scalling (Orang)	PSA (Perawatan Saluran Akar) (Orang)	Cabut Gigi Dewasa (Orang)	Cabut Gigi Anak (Orang)	Behel (Orang)	Jumlah Pasien (Orang)
2019	I	128	119	104	101	98	83	633
	II	210	185	144	127	111	95	872
2020	I	166	151	132	125	113	102	789
	II	125	117	102	99	97	82	622
2021	I	148	132	121	115	109	91	716
	II	219	195	156	133	114	102	919

Sumber : Klinik Jambi Dental Care (JDC) 2019-2021

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jenis tindakan pelayanan pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC) berfluktuasi dari tahun 2019-2021 terbagi menjadi dua semester dan data terendah terjadi pada tahun 2020 di semester II sebesar 622 pasien dan tertinggi terjadi pada tahun 2021 semester II sebesar 919 pasien.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mempelajari lebih lanjut dan menungkan hal tersebut dalam sebuah tulisan (skripsi) : dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah antara lain :

1. Perkembangan pasien berfluktuasi selama periode 2019-2021
2. Terdapat keluhan pasien yang paling sering terjadi dilahan parkir yang kurang memadai dan kurangnya tenaga kerja.
3. Terdapat tindakan pelayanan pada klinik Jambi Dental Care (JDC) bersifat fluktuasi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di klinik Jambi Dental Care (JDC) di Kota Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Jambi Dental Care (JDC) di Kota Jambi ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Penulis

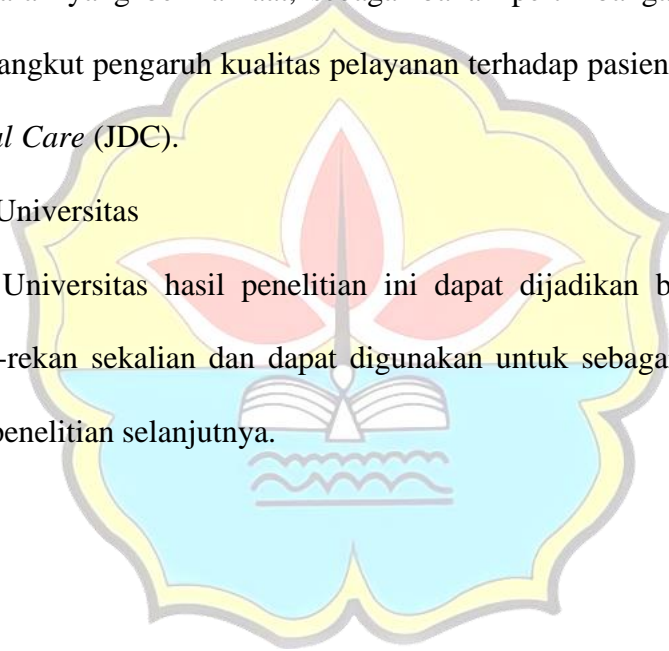
Bagi penulis hasil penelitian ini memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan keputusan yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

3. Bagi Universitas

Bagi Universitas hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan bagi rekan-rekan sekalian dan dapat digunakan untuk sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Manajemen

Menurut Wijaya (2016:14) *Management* berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik, efektif dan efisien.

Management berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik. Efektif dan efisien. Sedangkan dalam *kamus Umum Bahasa Indonesia* (W.J.S Poerwadarminta, 2007:372) manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen (Badrudin, 2015:1).

Manajemen adalah apa yang dilakukan oleh manajer. Dengan kata lain, manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif, dengan dan melalui orang lain.

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis. Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya.

2.1.2. Manajemen Pemasaran

Manajemen Pemasaran adalah serangkaian proses perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian operasi pemasaran total, termasuk tujuan perumusan tujuan pemasaran, kebijakan pemasaran, program pemasaran dan strategi pemasaran, yang ditujukan untuk menciptakan pertukaran yang dapat memenuhi tujuan.

Pemasaran, menurut Daryanto (2011:17) adalah “suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain”.

Menurut Irawan dan Wijaya (2001:14) manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian terhadap program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan

pertukaran dan hubungan yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud tujuan-tujuan organisasi.

Phillip Kotler (2010:9) mengatakan bahwa pengertian manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi.

Menurut Swastha (2008:4) Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.3. Manajemen Pemasaran Jasa

Menurut Djaslim Saladin (2007:71) bahwa definisi jasa ialah kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Jasa adalah setiap tindakan yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Selain itu, jasa tidak memberikan kepada konsumennya kepemilikan atas sesuatu, namun seperti yang dikemukakan di atas jasa memberikan nilai tambah atau manfaat bagi konsumennya (Tjiptono, 2000:6).

Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari

tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (service) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Dalam kegiatan sehari-hari jasa tidak terlepas dari manusia, sebagai contoh kita membutuhkan baju sebagai pakaian yang kita kenakan dalam sehari-hari, untuk mendapatkan sebuah baju kita membutuhkan seorang penjual baju yang memberikan jasa pelayanan maupun jasa dari seorang penjahit, dan banyak contoh lainnya dalam kehidupan kita (Fatihudin,2019:7).

Menurut (Kotler dan Keller tahun 2012 dalam L. A. Wibowo & Priansa, 2017:147) menyatakan bahwa ada 4 (empat) karakteristik jasa, yaitu:

1. Tidak Berwujud (*Intangible*)

Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud, tidak bisa dirasakan, tidak dapat dilihat, dan dikecup, berbeda dari produk fisik. Untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan menarik kesimpulan tentang kualitas jasa tersebut melalui tampilan fisik seperti tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, dan harga.

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lain. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan, didistribusikan lewat berbagai penjual, dan kemudian baru di konsumsi.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa seringkali mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan. Kualitas jasa yang dihasilkan beragam sehingga menghasilkan ketidaksamaan dalam kepuasan. Jadi hasil yang didapatkan dari waktu ke waktu hanya dibedakan dengan lebih baik atau lebih buruk.

4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Keadaan tidak tahan lamanya jasa menyebabkan jasa yang tersedia pada saat ini tidak dapat digunakan atau dijual untuk masa yang akan datang.

2.1.4. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.

Menurut Kotler dan Keller (2008:50) kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan harapan dengan kinerja.

Adapun menurut Parasurama dikutip dalam Tjiptono (2008:26) mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*Tangibel*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurace*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Perhatian (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas jasa merupakan bagian penting yang perlu menjadi perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti klinik Gigi. Penyediaan kualitas jasa yang akan di produksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran klinik Gigi yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pasien dan keluarga). Keunggulan suatu produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keistimewaan kualitas jasa yang diperlihatkan dan apakah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat merasakan kepuasan tersebut

Menurut Kotler dan Keller (2016: 442) terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang diidentifikasi pelanggan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*) Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*Emphaty*) Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.1.5. Konsep Perilaku Konsumen

Menurut Hasan (2013:161), perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, idea atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Schiffman dan Kanuk dalam Sumarwan (2012:186) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini.

Perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan mengevaluasi.

Sedangkan berdasarkan penafsiran Sunyoto dalam jibril (2012:2) perilaku konsumen (consumer behavior) dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan

mempergunakan barang-barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dalam penentuan kegiatan kegiatan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2008:166), perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Menurut Sopiah (2013:9) menyimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah:

1. Disiplin ilmu yang mempelajari perilaku individu, kelompok atau organisasi dan proses-proses yang digunakan konsumen untuk menyeleksi, menggunakan produk, pelayanan, pengalaman (ide) untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, dan dampak dari proses-proses tersebut pada konsumen dan masyarakat.
2. Tindakan yang dilakukan oleh konsumen guna mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik dalam penggunaan, pengonsumsi, dan penghabisan barang dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan yang menyusul.
3. Tindakan atau perilaku yang dilakukan konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, kemudian berusaha mendapatkan produk yang diinginkan, mengonsumsi produk tersebut, dan berakhir dengan tindakan-tindakan pasca pembelian, yaitu perasaan puas atau tidak puas.

Berdasarkan penafsiran Hasan dalam jibril (2013:1) perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan atau mengatur produk, jasa, idea atau pengalaman untuk memuaskan 2kebutuhan. dan keinginan konsumen.

2.1.6. Pelayanan Jasa Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 1994:42).

Menurut Tjiptono (2007:206) menyebutkan jasa atau pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Gitosudarmo (2008:221) jasa atau pelayanan adalah produk yang tidak berwujud yang biasanya berupa pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Menurut Kotler (2002:486) jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat berkaitan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Produk pelayanan kesehatan adalah segala jenis produk pelayanan yang telah disediakan oleh rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan

pelayanan kesehatan lainnya. Adapun unsur-unsur dari produk pelayanan kesehatan yang merupakan suatu paket yang tidak terpisah, yaitu :

1. Pelayanan rekam medis, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi, pelayanan farmasi.
2. Sarana dan prasarana yang diperlukan pasien ditempat pelayanan.
3. Transportasi yang menghubungkan tempat tinggal pasien dan tempat pelayanan kesehatan (Zebua,2018:10).

Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan perseorangan (medical service). Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (self care), dan keluarga (family care) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.
2. Pelayanan kesehatan masyarakat (public health service). Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas.

Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam Pasal 52 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:

1. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan uraian di atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit diatur secara umum dalam UU Kesehatan, dalam Pasal 54 ayat (1) UU Kesehatan berbunyi bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Dalam hal ini setiap orang atau pasien dapat memperoleh kegiatan

pelayanan kesehatan secara professional, aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif serta lebih mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

2.1.7. Konsep Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 244), Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (2008:93) menyebutkan kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Wiki dalam Triton PB (2008:59) kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut Tjiptono (2004:101) mempertahankan konsumen merupakan hal penting daripada memikat pasien. Oleh karena itu terdapat tiga dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu :

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk/jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh pasien tersebut.

2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pelayanan jasa ulang terhadap pelayanan.

3. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah digunakan dan dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Menurut Basri (2013:44) Mutu suatu pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan tersebut menimbulkan rasa puas bagi diri setiap konsumen yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama pelayanan kesehatan. Oleh karena itu kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil akhir yang optimal bagi setiap konsumen, pelayanan kesehatan, memperhatikan kemampuan konsumen/keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan dianggap pada kebutuhan.

Kualitas jasa merupakan suatu yang sangat kompleks. Kualitas jasa sebagai upaya pemenuhan keinginan pelanggan dengan mengevaluasi dan mengendalikan serta memerhatikan spesifikasi suatu jasa. Analisis kesenjangan kualitas jasa (SERVQUAL) ada lima, dimana kesenjangan (GAP) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:184), adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai pengguna jasa.

2. Kesenjangan spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan penyampaian jasa, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

2.1.8. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen - Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain :

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang

diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.1.9. Hubungan Antar Variabel

Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja pelayanan klinik Gigi memenuhi harapan, bila kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan pasien dan jauh dari harapan maka pasien akan kecewa, sebaliknya bila yang diterima sama atau lebih dari kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasa puas. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penentu tingkat kepuasan.

Menurut Tjiptono (2004:78) menyatakan kualitas layanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara langsung. Maka dapat dinyatakan bahwa dimensi dari kualitas layanan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Tjiptono (2012:54) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau penyedia jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa antara pihak puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan dengan konsumen sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dapat tercipta hubungan yang erat selama proses pemberian layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting didalam menentukan kepuasan konsumen. Untuk menunjang kualitas layanan yang baik harus ditunjang dengan tehnik dan prosedur yang benar, sehingga fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik, kepuasan konsumen akan tercipta dengan baik apabila terjadi interaksi yang baik diantara keduanya, dengan semakin meningkatkan tingkat hidup masyarakat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa semakin meningkat.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

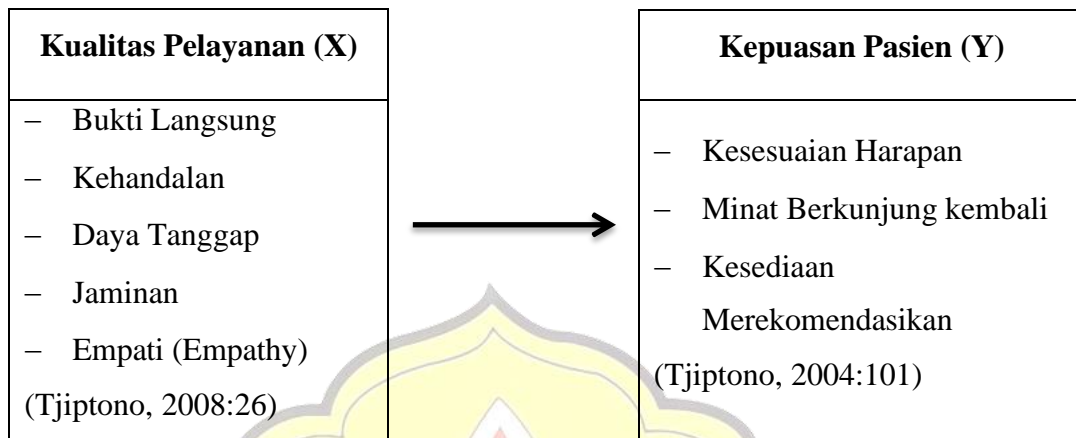
No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Alvinnory Ashidicky (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Paal Merah II Kota Jambi	Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y)
2.	Akbar Kurniawan (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Balai Laboratorium kesehatan Jambi	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3.	Nining Hartini (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa	Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y)
4.	Rafsanzani (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus di apotek K24 Gajahmada Yogyakarta)	Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y)

Sumber : Klinik Jambi Dental Care (JDC) 2019-2021

2.3. Kerangka Pemikiran

Secara skematis gambar kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas penelitian ini memiliki satu variabel bebas (pengaruh kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat (kepuasan konsumen). Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun secara simultan.

2.4. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas penelitian ini memiliki satu variabel bebas (pengaruh kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat (kepuasan konsumen). Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu

variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun secara simultan.

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga kualitas pelayanan pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC) baik.
2. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

2.5. Metode Penelitian

2.5.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Menurut Saryono (2010) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

2.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer merupakan data utama yang diperlukan dalam penelitian dan diperoleh dari responden yang menjadi objek penelitian ini. Pengumpulannya dilakukan dengan cara kuesoner.
2. Data Sekunder merupakan data yang telah diolah lebih lanjut dan merupakan data pendukung bagi penelitian ini. Sumber internalnya adalah Klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

2.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan Study lapangan yang artinya sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan adalah sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi melalui bantuan bermacam-macam material yang terdapat diruangan perpustakaan, misalnya : buku-buku, majalah, dokumen, catatan dan kisah-kisah sejarah lainnya.
2. Study Lapangan yaitu pengumpulan data dari klinik Jambi *Dental Care* (JDC) dengan mencatat data-data dari dokumen Klinik tersebut.

2.7. Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian terdiri dari seluruh jumlah pasien sebagai sumber data yang mempunyai karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu terjadi pada semester II tahun 2021 sebesar 919 orang pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

2.7.2 Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang diketahui dari suatu populasi. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian pasien yang berobat di Klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

Penarikan sampel dari populasi dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari slovin, yang menyatakan rumus dari sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

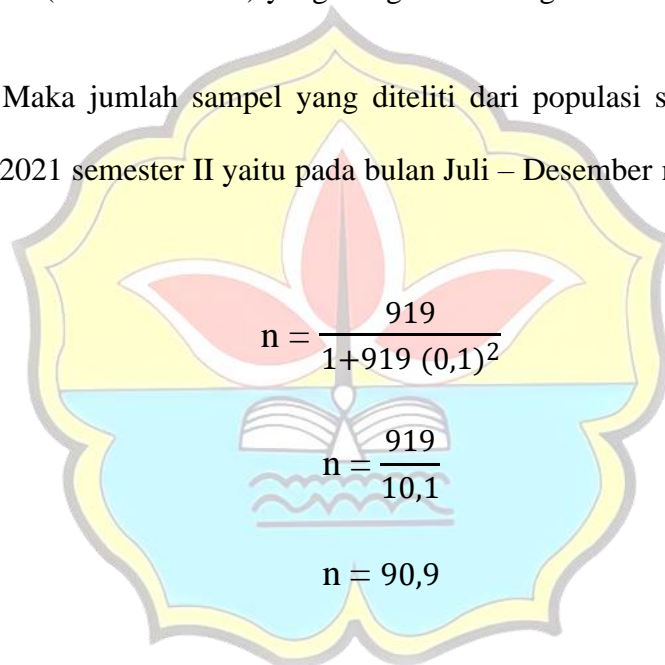
Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/ margin of error max.

Maka jumlah sampel yang diteliti dari populasi sebesar 919 pasien pada tahun 2021 semester II yaitu pada bulan Juli – Desember merupakan sebagai berikut :


$$n = \frac{919}{1+919 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{919}{10,1}$$
$$n = 90,9$$

Dapat diperoleh sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi sebanyak 91 responden pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

2.8. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif menurut Sugiyono (2009:14) menjelaskan bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme, yang mana digunakan untuk

meneliti populasi atau sampel tertentu, yang umumnya pengambilan sampelnya dilakukan secara random, dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sumber datanya adalah pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) yang menjadi responden penelitian, kuesioner ini berbentuk pertanyaan tertutup dimana alternatif jawabannya telah tersedia dari 1-5 (menggunakan skala Likert format lima jawaban) seperti terlihat berikut ini :

Tabel 2.3
Bobot Penelitian

Keterangan Penilaian	Skor
Sangat Baik/ Sangat Puas	5
Baik/ Puas	4
Cukup	3
Tidak Baik/ Tidak Puas	2
Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas	1

Untuk menganalisis permasalahan diatas digunakan skala penelitian dengan menghitung frekuensi skor setiap pertanyaan yang diajukan sehingga dapat diambil kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil jawaban responden, maka dapat ditentukan rentang skala untuk menentukan tingkatan penafsiran hasil data deskriptif pada setiap jawaban dari pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Untuk mencari penentuan rentang skala dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Rs = \frac{(Rm - Ri)}{N}$$

Dimana :

Rs = Rentang Skala

Rm = Skor Tertinggi

Ri = Skor Terendah

N = Jumlah Item

Penentuan Rentang Skor

Rentang skor terendah = n x skor terendah

$$= 91 \times 1$$

$$= 91$$

Rentang skor tertinggi = n x skor tertinggi

$$= 91 \times 5$$

$$= 455$$

Maka diperoleh :

$$Rs = \frac{(Rm - Ri)}{N}$$

$$Rs = \frac{(455 - 91)}{5}$$

$$= 72,8$$

Setelah diketahui rentang skala maka penelitian ini dapat dikategorikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.4
Kriteria Penilaian

Rentang Skala	Kriteria Penilaian
91 – 163,8	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas
163,8 – 236,6	Tidak Baik/ Tidak Puas
236,6 – 309,4	Cukup
309,4 – 382,2	Baik/ Puas
382,2 – 455	Sangat Baik/ Sangat Puas

2.8.1 Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana merupakan suatu proses untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel tak bebas tunggal dengan variabel bebas tunggal atau dengan kata lain, regresi linear yang hanya melibatkan satu peubah bebas X yang dihubungkan dengan satu peubah tak bebas Y. Menurut Sugiyono (2017:63) rumus persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

e = *Error*

b = Koefisien Regresi

a = Konstanta

X = Kualitas Pelayanan

2.8.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2=0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

2.9. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel terikat loyalitas konsumen (Y). Rumus yang digunakan adalah :

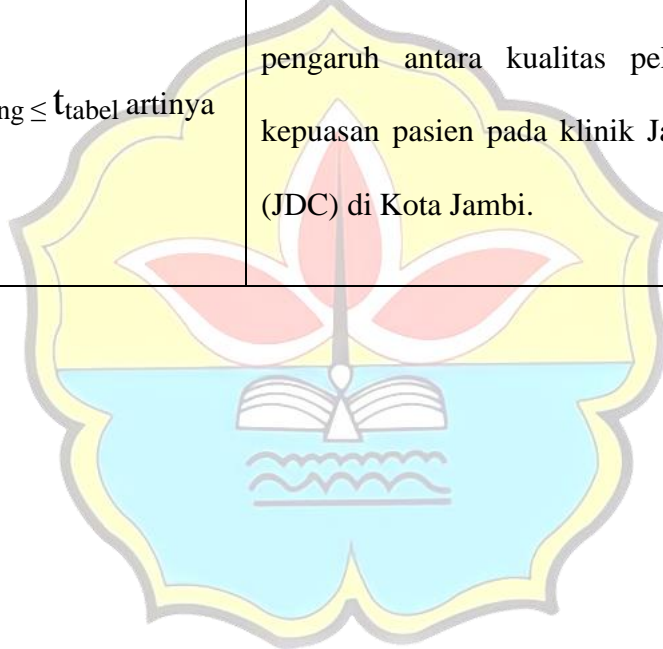
1. Rancangan Hipotesis

H_0 : tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

H_i : ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Tentukan tingkat signifikan dengan $\alpha = 5\%$
3. Kriteria keputusan

<p>Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ artinya</p>	<p>H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Jambi Dental Care (JDC) di Kota Jambi.</p>
<p>Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ artinya</p>	<p>H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Jambi Dental Care (JDC) di Kota Jambi.</p>



2.10. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.5
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Fandy Tjiptono, 2017:180)	a. Bukti Langsung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan canggih. 2. Fasilitas ruang tunggu, ruang konsultasi dan ruang tindakan pasien. 3. Dokter Gigi, karyawan dan administrasi. 	Ordinal
		b. Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai pelayanan dengan janji perawatan gigi. 2. Menangani masalah pasien. 3. Dokter Gigi dan karyawan yang professional. 	
		c. Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dapat dimengerti pasien. 2. Pelayanan tepat waktu. 3. Cepat tanggap. 	
		d. Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kepercayaan kepada pasien. 2. Kenyamanan 3. Karyawan yang santun. 4. Pengetahuan 	
		e. Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian individu 2. Kepentingan pasien 3. Memahami kebutuhan pasien 	
Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Tjiptono (2008:93) menyebutkan kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.	a. Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi lingkungan klinik Jambi Dental Care 2. Nilai dan manfaat 3. Fasilitas pelayanan 	Ordinal
		b. Minat Berkunjung Kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Pengalaman 3. Kesesuaian 	
		c. Kesiediaan Merekomendasikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas akan pelayanan klinik Jambi Dental Care 2. Lingkungan klinik Jambi Dental Care 3. Dokter professional 	

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi

Klinik Jambi Dental Care (JDC) adalah klinik Gigi swasta yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan gigi masyarakat. Klinik Gigi ini yang berdiri sejak tahun 2018 yang terletak di Jalan Soemantri Brojonegoro No. 57 RT. 11 Kebun Jeruk, Sipin Kota Jambi yang dikelola dan didirikan oleh Drg. Aliet Seignoritha, Drg. Rodiyah Azhar, Sp.KG, Drg. Uji Permanasari, Sp.BM, dan Drg. Busroch Bayu, Sp.BM. Klinik Gigi ini didirikan untuk membantu masyarakat yang memiliki permasalahan serta ingin perawatan gigi.

Usaha klinik Jambi *Dental Care* merupakan perusahaan bersama yang didirikan oleh beberapa orang yang tergabung dalam satu tim, Usaha ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang telah memiliki izin usaha dengan Nomor: HKM.16.00/06/DINKES/2021. Maka perusahaan akan mendapat jaminan dari badan hukum yang berwenang.

Di klinik Jambi *Dental Care* menggunakan peralatan yang canggih dan modern sehingga dapat memberi kepuasan pasien, dengan adanya peralatan tersebut membuat perawatan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Beberapa Jasa pelayanan klinik Jambi *Dental Care* yang dapat disediakan berupa : tambalan tetap, scalling, PSA (Perawatan Saluran Akar), cabut gigi dewasa, cabut gigi anak, behel.

3.2. Visi dan Misi

Visi dari Klinik Jambi *Dental Care* yaitu menjadikan Klinik Jambi *Dental Care* sebagai klinik pilihan dan kepercayaan masyarakat Jambi beserta keluarga asuransi AdMedika, Bank Indonesia, Mandiri In-Health dan Inova. Sementara itu Misi dari Klinik Jambi *Dental Care* yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang prima, unggul dan terpercaya yang berdasarkan etika dan profesionalisme.

3.3. Sktruktur Organisasi Klinik Jambi Dental Care

Klinik Jambi *Dental Care* belum memiliki struktur organisasi tertulis, akan tetapi secara umum gambaran mengenai struktur organisasi Klinik *Jambi Dental Care* telah tersirat dalam wawancara dengan pemilik usaha yang menunjukkan bahwa struktur organisasi Klinik *Jambi Dental Care* merupakan struktur organisasi fungsional. Organisasi fungsional merupakan suatu bentuk organisasi dimana kekuasaan pimpinan dilimpahkan kepada para pejabat yang memimpin satuan di bawahnya dalam satuan bidang pekerjaan tertentu (sucipto,2010:122).

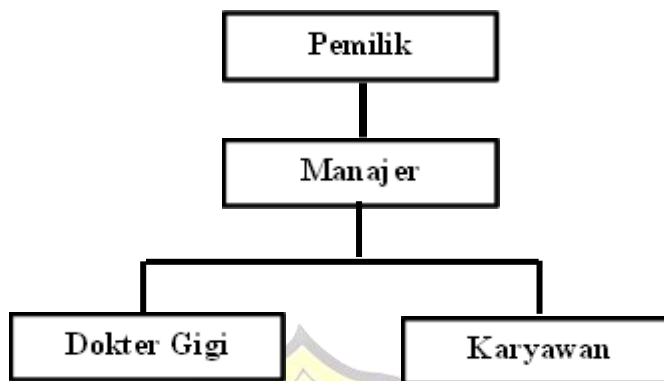
Klinik *Jambi Dental Care* sudah melakukan pembagian tugas masing-masing dalam kegiatan operasionalnya, meskipun pembagian tersebut tergolong sederhana. Meskipun begitu, dalam menjalankan aktivitas perusahaan, hubungan antara pemilik dan karyawannya lebih bersifat kekeluargaan, sehingga hubungan yang dibentuk lebih kearah informal.

Salah satu bagian terpenting dalam badan usaha yaitu struktur organisasi yang baik, agar tercipta suasana kerja yang teratur dan lancar. Dari struktur organisasi kita dapat mengetahui tanggung jawab seseorang dan tugas masing-

masing lebih jelas. Berikut merupakan struktur organisasi Klinik *Jambi Dental Care* yaitu antara lain :

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Klinik *Jambi Dental Care*



Sumber : Klinik Jambi Dental Care

3.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Secara umum tugas dan wewenang masing-masing tingkat yang ada dalam struktur organisasi *Jambi Dental Care* (JDC) yaitu sebagai berikut :

1. Pemilik

Sebagai pemilik yang bertugas mengkoordinasikan dan mengorganisasikan seluruh program kerjanya dan bertanggung jawabkan secara internal dan eksternal terhadap kelancaran jalannya perusahaan. Adapun tugas pemilik klinik *Jambi Dental Care* yaitu sebagai berikut :

- a. Memimpin secara keseluruhan dalam kegiatan operasional klinik
- b. Bersama-sama dokter gigi dan karyawan merancang agenda aktivitas operasional
- c. Memelihara keutuhan dan kekompakan seluruh pengurus klinik

d. Menerima laporan-laporan yang berguna dan penting bagi klinik

2. Manajer

Tugas Manajer Praktek Gigi berkisar pada kantor umum dan manajemen bisnis, manajemen sumber daya manusia, manajemen keselamatan dan manajemen fasilitas. Oleh karena itu, Manajer Praktik Gigi yang berhasil memenuhi tugas dan tanggung jawab berikut:

- a. Membuat rotasi tugas untuk Dokter Gigi dan staf praktik lainnya
- b. Menjadwalkan dan mengonfirmasi janji temu gigi
- c. Mengisi dan memelihara rekam medis pasien
- d. Mempekerjakan, melatih dan mengawasi staf pendukung administrasi
- e. Memelihara daftar stok obat, alat tulis dan peralatan kantor
- f. Mengelola catatan resep
- g. Menyelenggarakan layanan pemeliharaan, keamanan dan kebersihan gedung
- h. Memastikan bahwa praktik tersebut memenuhi pedoman hukum, kesehatan dan keselamatan serta peraturan lainnya

3. Dokter Gigi

Adapun tugas dari Dokter Gigi sebagai berikut :

- a. Memberikan saran dan instruksi mengenai cara merawat gigi, gusi, dan mulut.
- b. Mendiagnosis dan mengobati keluhan pada gigi, gusi, dan bagian mulut.
- c. Memantau pertumbuhan dan perkembangan gigi dan gusi.
- d. Menafsirkan hasil pemeriksaan tes sinar X dan diagnostik.

4. Karyawan

Tugas dan tanggung jawab dental resepsionis / admin dan asisten dokter gigi :

- a. Menerima kedatangan pasien dengan ramah dan sikap yang professional.
- b. Menjawab telpon dengan baik dan ramah.
- c. Mencatat dalam *log book* telepon masuk dan keluar.
- d. Memberikan informasi berkaitan dengan klinik.
- e. Memberikan bantuan kepada setiap pasien bila memerlukan.
- f. Menjadwalkan atau membatalkan appointment pasien.
- g. Memasukkan semua informasi pasien baru atau update ke dalam sistem data.
- h. Memelihara dan mengelola catatan pasien sesuai dengan peraturan privasi dan keamanan.
- i. Menginformasikan pasien pilihan rencana perawatan.
- j. Mengumpulkan dan menerima pembayaran dari pasien setelah pengobatan.
- k. Mengatur jadwal pembayaran dengan pasien.
- l. Membantu/Asistensi perawatan gigi.

3.5. Tarif DRG Umum

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. Konsultasi | : Rp. 100.000 |
| 2. Tambalan GIC per lubang | |
| - Kecil | : Rp. 250.000 |
| - Besar | : Rp.300.000 |

3. Tambalan Komposit / tambal LC

a. Belakang / Posterior

- Kecil : Rp. 450.000
- Sedang : Rp. 500.000
- Besar : Rp. 550.000

b. Depan estetik / anterior

- Kecil : Rp. 500.000
- Sedang : Rp. 550.000
- Besar : Rp. 600.000

4. Veneer

- Direct (komposit) per gigi : Rp. 900.000
- Indirect (komposit) per gigi : Rp. 2.600.000
- Indirect Veneer E-max : Rp. 4.200.000

5. Perawatan saluran akar gigi

- PSA Kunjungan I : Rp. 350.000
- PSA kunjungan II : Rp. 350.000
- PSA Kunjungan III : Rp. 400.000
- Bongkar tambalan permanen : Rp. 250.000
- Pencabutan sisa akar / Radik : Rp.250.000
- Pencabutan gigi anak
 - Topikal Anestesi : Rp. 230.000
 - Anestesi : Rp. 280.000
- Pencabutan gigi dewasa
 - Depan / Anterior : Rp. 400.000
 - Belakang / Posterior : Rp. 450.000
 - Pencabutan gigi dewasa penyulit : Rp. 600.000
 - PSA Anak I : Rp. 230.000
 - PSA Anak II : Rp. 230.000
 - Bleaching Internal : Rp. 500.000/Gigi

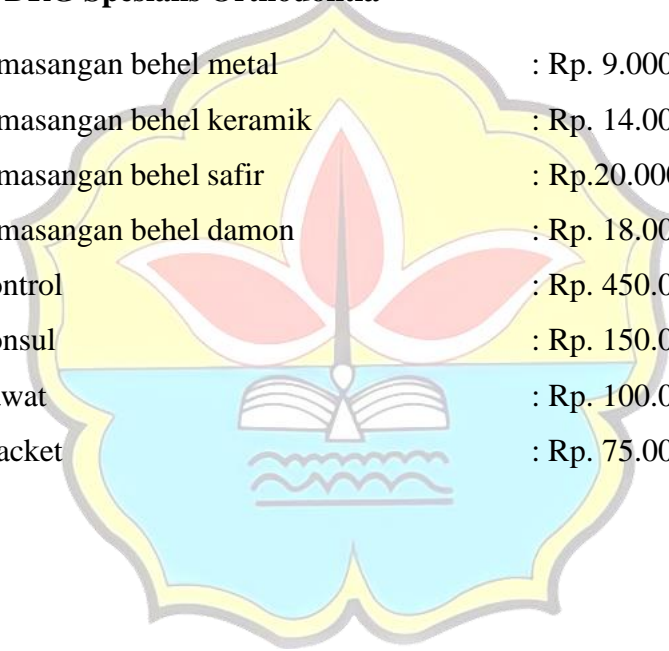
- Bleaching In Office : Rp. 1.800.000/ Rahang
- Bleaching Tray : Rp. 1.800.000/Rahang
- Gigi tiruan lepasan valplas
 - Gigi pertama + Plat : Rp.1. 600.000
 - Gigi selanjutnya : Rp. 200.000
- Gigi tiruan penuh per-rahang : Rp. 2.500.000

6. Pembersihan karang gigi/ scalling

- Ringan : Rp. 400.000/ Rahang
- Sedang : Rp. 500.000/ Rahang
- Berat : Rp. 600.000/ Rahang

3.6. Tarif DRG Spesialis Orthodontia

- Pemasangan behel metal : Rp. 9.000.000
- Pemasangan behel keramik : Rp. 14.000.000
- Pemasangan behel safir : Rp.20.000.000
- Pemasangan behel damon : Rp. 18.000.000
- Kontrol : Rp. 450.000
- Konsul : Rp. 150.000
- Kawat : Rp. 100.000
- Bracket : Rp. 75.000



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 91 responden. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien Klinik Jambi *Dental Care*. Adapun jumlah sampel yang ditemukan sebanyak 91 pasien dengan teknik *simple random sampling*, setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti.

4.1.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut.

1. Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil pengumpulan data yang dilakukan terhadap 91 responden dalam penelitian ini. Dapat di tunjukkan gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	46	50,5
2.	Perempuan	45	49,5
Jumlah		91	100

Sumber : Data primer 2022 (data diolah)

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (50,5%) sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (49,5%). Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pasien Klinik Jambi *Dental Care* lebih didominasi laki-laki.

2. Keadaan responden berdasarkan usia

Gambaran umum responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Keadaan Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 20 tahun	2	2,2
2.	21-25 tahun	32	35,2
3.	26-30 tahun	33	36,3
4.	> 30 tahun	24	26,4
Jumlah		91	100

Sumber : Data primer 2022 (data diolah)

Dari tabel 4.2 diatas dapat di ketahui mayoritas responden berusia 26-30 tahun (36,3%) memiliki persentase paling banyak dan responden berusia < 20 tahun (2,2%) memilki persentase paling sedikit.

3. Keadaan responden berdasarkan pekerjaan

Gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Wirausaha	19	20,9
2.	karyawan swasta	38	41,8
3.	Pegawai Negeri Sipil	17	18,7
4.	TNI / POLRI	6	6,6
5.	Lainnya	11	12,1
Jumlah		91	100

Sumber : Data primer 2022 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.3 di atas tersebut menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 19 orang dengan presentase sebesar 20,9%, karyawan swasta sebanyak 38 orang dengan presentase sebesar 41,8%, pegawai negeri sipil sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 18,7%, TNI/POLRI sebanyak 6 orang dengan presentase 6,6% lainnya sebanyak 11 orang dengan presentase sebesar 12,1%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar responden merupakan karyawan swasta yaitu sebesar 41,8%.

4. Keadaan responden berdasarkan penghasilan perbulan

Gambaran umum responden berdasarkan penghasilan perbulan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Keadaan Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan

No	Penghasilan perbulan	Jumlah	Persentase
1.	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	43	47,3
2.	Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	31	34,1
3.	Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	15	16,5
4.	> Rp. 10.000.000	2	2,2
Jumlah		91	100

Sumber : Data primer 2022 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik penghasilan responden pada tabel 4.4 tersebut menunjukkan bahwa, karakteristik responden dengan penghasilan per bulan antara Rp 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 43 orang dengan presentase 47,3%, responden dengan penghasilan per bulan antara Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 31 orang dengan presentase 34,1%, dan responden dengan penghasilan per bulan antara Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000 sebanyak 15 responden dengan presentase 16,5%, sedangkan responden dengan penghasilan perbulan lebih besar dari Rp 10.000.000 sebanyak 2 responden dengan persentase 2,2%.

4.1.2. Deskripsi Data Variabel

4.1.2.1. Variabel Kualitas Layanan

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa variabel kualitas layanan Klinik Jambi *Dental Care* untuk tiap-tiap indikator yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Langsung

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator bukti langsung, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Bukti Langsung

NO	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Bukti Langsung								
1.	Peralatan yang digunakan untuk perawatan gigi Jambi <i>Dental Care</i> (JDC) menggunakan peralatan canggih.	19	35	24	10	3	330	Baik
2.	Fasilitas ruang tunggu dilengkapi dengan kursi yang memadai serta dilengkapi dengan AC	26	39	21	2	3	356	Baik
3.	Ruang konsultasi dan ruang tindakan bersih serta memberikan kenyamanan pada pasien dan juga menggunakan peralatan yang steril.	30	35	18	8	0	360	Baik
4.	Dokter Gigi menggunakan masker dan menggunakan baju APD (Alat Pelindung Diri).	36	28	19	7	1	364	Baik
Total							1410	
Rata-rata							352,5	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.5 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 352,5 maka berarti bukti langsung memiliki nilai baik. Skor tertinggi sebesar 364 artinya perawatan gigi di klinik Jambi *Dental Care* termasuk dalam kriteria yang baik. Sedangkan skor terendah sebesar 330 artinya perawatan gigi di klinik Jambi *Dental Care* memberi kualitas layanan dalam kriteria yang baik.

2. Kehandalan

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator kehandalan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan

NO	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Kehandalan								
5.	Kesesuaian pelayanan dengan janji perawatan gigi yang ditawarkan.	33	20	21	13	4	338	Baik
6.	Respon Dokter Gigi cepat dalam menangani masalah pasien.	30	27	23	8	3	346	Baik
7.	Dokter Gigi dalam melakukan tindakan perawatannya sesuai dengan standar operasional.	31	30	19	8	3	351	Baik
Total							1035	
Rata-rata							345	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.6 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 345 maka berarti kehandalan memiliki nilai baik. Skor tertinggi sebesar 351 artinya perawatan di klinik Jambi *Dental Care* karena kebutuhan kesehatan gigi termasuk dalam kriteria yang baik. Sedangkan skor terendah sebesar 338 artinya pasien klinik Jambi *Dental Care* sesuai keinginan termasuk dalam kriteria yang baik.

3. Daya Tanggap

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap

NO	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Daya Tanggap								
8.	Informasi yang diberikan Dokter Gigi dapat dipahami	27	29	26	5	4	343	Baik
9.	Perawat sigap membantu Dokter Gigi	30	26	22	8	5	341	Baik
10.	Daya tanggap Dokter Gigi sangat baik terhadap keluhan pasien	33	24	22	11	1	350	Baik
11.	Admin <i>WhatsApp</i> sangat cepat merespon ketika pasien meminta informasi	24	29	21	11	6	327	Baik
Total							1361	
Rata-rata							340,2	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.7 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 340,2 maka pelayanan yang diberikan klinik Jambi *Dental Care* memiliki nilai baik. Skor tertinggi sebesar 350 artinya daya tanggap dokter gigi sangat baik terhadap keluhan pasien maka termasuk dalam kriteria yang baik. Sedangkan skor terendah sebesar 327 artinya respon admin yang cepat berpengaruh terhadap keputusan pasien maka dari itu termasuk dalam kriteria yang baik.

4. Jaminan

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator jaminan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Jaminan

NO	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Jaminan								
12.	Kepercayaan pada kemampuan dokter dalam proses perawatan gigi.	29	29	27	4	2	352	Baik
13.	Perawat teliti dalam mendata pasien	36	30	16	6	3	363	Baik
14.	Keramahan, perhatian serta kesopanan dokter gigi.	28	30	23	9	1	348	Baik
15.	Dokter gigi memiliki pengetahuan yang berkompeten dibidangnya.	34	25	19	11	2	351	Baik
Total							1414	
Rata-rata							353,5	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.8 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 353,5 berarti jaminan memiliki nilai baik. Skor tertinggi sebesar 363 artinya perawat teliti dalam mendata pasien sehingga termasuk dalam kriteria yang baik. Sedangkan skor terendah sebesar 348 artinya keramahan, perhatian serta kesopanan di klinik Jambi *Dental Care* sesuai keinginan pasien termasuk dalam kriteria yang baik.

5. Empati

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator empati, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Empati

NO	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Empati								
16.	Secara personal dokter gigi memberikan perhatian penuh kepada pasien.	27	38	15	8	3	351	Baik
17.	Dokter gigi sangat memperhatikan pasien saat tindakan sedang dilakukan.	32	34	15	9	1	360	Baik
18.	Dokter Gigi memberikan resep sesuai kondisi pasien	32	27	26	5	1	357	Baik
Total							1068	
Rata-rata							356	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.9 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 356 berarti empati memiliki nilai baik. Skor tertinggi sebesar 360 artinya dokter gigi sangat memperhatikan pasien saat tindakan sedang dilakukan sehingga termasuk dalam kriteria yang baik. Sedangkan skor terendah sebesar 351 artinya secara personal dokter gigi memberikan perhatian penuh kepada pasien termasuk dalam kriteria yang baik.

Hasil rekap jawaban responden secara keseluruhan berdasarkan urutan prioritas penilaian terhadap kualitas pelayanan pada klinik *Jambi Dental Care* (JDC) yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Rekap Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Pernyataan	SKOR	KRITERIA
Bukti Langsung	1. Peralatan yang digunakan untuk perawatan gigi Jambi <i>Dental Care</i> (JDC) menggunakan peralatan canggih.	330	Baik
	2. Fasilitas ruang tunggu dilengkapi dengan kursi yang memadai serta dilengkapi dengan AC.	356	Baik
	3. Ruang konsultasi dan ruang tindakan bersih serta memberikan kenyamanan pada pasien dan juga menggunakan peralatan yang steril.	360	Baik
	4. Dokter Gigi menggunakan masker dan menggunakan baju APD (Alat Pelindung Diri).	364	Baik
	Rata-rata skor	352,5	Baik
Kehandalan	5. Kesesuaian pelayanan dengan janji perawatan gigi yang ditawarkan.	338	Baik
	6. Respon Dokter Gigi cepat dalam menangani masalah pasien.	346	Baik
	7. Dokter Gigi dalam melakukan tindakan perawatannya sesuai dengan standar operasional.	351	Baik
	Rata-rata skor	345	Baik
Daya Tanggap	8. Informasi yang diberikan Dokter Gigi dapat dipahami	343	Baik
	9. Perawat sigap membantu Dokter Gigi	341	Baik
	10. Daya tanggap Dokter Gigi sangat baik terhadap keluhan pasien	350	Baik
	11. Admin <i>WhatsApp</i> sangat cepat merespon ketika pasien meminta informasi	327	Baik
	Rata-rata skor	340,2	Baik
Jaminan	12. Kepercayaan pada kemampuan dokter dalam proses perawatan gigi.	352	Baik
	13. Perawat teliti dalam mendata pasien	363	Baik
	14. Keramahan, perhatian serta kesopanan dokter gigi.	348	Baik
	15. Dokter gigi memiliki pengetahuan yang berkompeten dibidangnya.	351	Baik
	Rata-rata skor	353,5	Baik
Empati	16. Secara personal dokter gigi memberikan perhatian penuh kepada pasien.	351	Baik

	17.	Dokter gigi sangat memperhatikan pasien saat tindakan sedang dilakukan.	360	Baik
	18.	Dokter Gigi memberikan resep sesuai kondisi pasien	357	Baik
		Rata-rata skor	356	Baik
Total			6288	
Rata-rata			349,3	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui secara keseluruhan rata-rata pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* menilai kualitas pelayanan dengan rata-rata 349,3 artinya termasuk kriteria baik karena berada pada rentang skala 309,4 – 382,2. Indikator tertinggi berada pada bukti langsung dengan pernyataan dokter gigi menggunakan masker dan menggunakan baju APD (Alat Pelindung Diri) dengan skor 364. Indikator terendah berada pada Daya Tanggap dengan pernyataan Admin *WhatsApp* sangat cepat merespon ketika pasien meminta informasi dengan skor 327.

4.1.2.2 Kepuasan Pasien

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa faktor kepuasan pasien untuk tiap-tiap indikator yaitu sebagai berikut ini :

1. Kesesuaian Harapan

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator kelompok kesesuaian harapan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harapan

NO	Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Kesesuaian Harapan								
1.	Jadwal praktek dokter sesuai dengan janji yang telah disepakati.	17	32	18	13	11	304	Cukup
2.	Tindakan dokter Gigi sesuai dengan harapan saya.	14	45	18	12	2	330	Puas
3.	Biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan	18	39	24	7	3	335	Puas
Total							969	
Rata – Rata							323	Puas

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.11 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 323 maka berarti kelompok acuan memiliki nilai puas. Skor tertinggi sebesar 335 artinya biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan termasuk dalam kriteria yang puas. Sedangkan skor terendah sebesar 304 artinya Jadwal praktek dokter sesuai dengan janji yang telah disepakati termasuk dalam kriteria cukup.

2. Minat Berkunjung Kembali

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator kelompok minat berkunjung kembali, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Minat
Berkunjung Kembali

NO	Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Minat Berkunjung Kembali								
4.	Fasilitas yang diberikan membuat saya ingin berkunjung kembali untuk menggunakan jasa klinik Jambi <i>Dental Care</i> .	18	44	19	8	2	341	Puas
5.	Tersedianya dokter spesialis lain yang praktek di tempat ini.	21	39	16	8	7	332	Puas
6.	Tersedia bagian farmasi untuk menebus resep dokter.	16	42	22	8	3	325	Puas
Total							998	
Rata-rata							332,6	Puas

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.12 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 332,6 maka berarti kelompok acuan memiliki nilai puas. Skor tertinggi sebesar 341 artinya Fasilitas yang diberikan membuat saya ingin berkunjung kembali untuk menggunakan jasa klinik Jambi *Dental Care* termasuk dalam kriteria yang puas. Sedangkan skor terendah sebesar 325 artinya tersedianya dokter spesialis lain yang praktek di tempat ini termasuk dalam kriteria puas.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Untuk mengetahui frekuensi tanggapan responden terhadap indikator kelompok kesiediaan merekomendasikan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kesiediaan
Merekomendasikan

NO	Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	SKOR	Kriteria
	Skor	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Kesiediaan Merekomendasikan								
7.	Merekomendasikan kepada keluarga, karena saya puas dengan jasa yang diberikan oleh klinik Jambi <i>Dental Care</i> .	21	34	22	10	4	331	Puas
8.	Merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan pada klinik Jambi <i>Dental Care</i> bersih dan nyaman serta aman.	21	39	20	8	3	340	Puas
9.	Merekomendasikan kepada pasien lain yang sedang menunggu antrian diruang tunggu.	20	36	20	10	5	329	Puas
Total							1000	
Rata-rata							333,3	Puas

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.13 di atas menunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 333,3 maka berarti kesiediaan merekomendasikan memiliki nilai puas. Skor tertinggi sebesar 340 artinya merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan pada klinik Jambi *Dental Care* bersih dan nyaman serta aman termasuk dalam kriteria yang puas. Sedangkan skor terendah

sebesar 329 artinya merekomendasikan kepada pasien lain yang sedang menunggu antrian diruang tunggu termasuk dalam kriteria puas.

Hasil rekap jawaban responden secara keseluruhan berdasarkan urutan prioritas penilaian terhadap faktor kepuasan pasien yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Rekap Tanggapan Responden Terhadap Variabel
Kepuasan Pasien

Indikator	Pernyataan	SKOR	KRITERIA
Kesesuaian Harapan	1. Jadwal praktek dokter sesuai dengan janji yang telah disepakati.	304	Cukup
	2. Tindakan dokter Gigi sesuai dengan harapan saya.	330	Puas
	3. Biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan	335	Puas
	Rata-rata skor	323	Puas
Minat Berkunjung Kembali	4. Fasilitas yang diberikan membuat saya ingin berkunjung kembali untuk menggunakan jasa klinik Jambi <i>Dental Care</i> .	341	Puas
	5. Tersedianya dokter spesialis lain yang praktek di tempat ini.	332	Puas
	6. Tersedia bagian farmasi untuk menebus resep dokter.	325	Puas
	Rata-rata skor	332,6	Puas
Kesediaan Merekomendasikan	7. Merekomendasikan kepada keluarga, karena saya puas dengan jasa yang diberikan oleh klinik Jambi <i>Dental Care</i> .	331	Puas
	8. Merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan pada klinik Jambi <i>Dental Care</i> bersih dan nyaman serta aman.	340	Puas
	9. Merekomendasikan kepada pasien lain yang sedang menunggu antrian diruang tunggu.	329	Puas
	Rata-rata skor	333,3	Puas
Total		2967	
Rata-rata		329,6	Puas

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui secara keseluruhan rata-rata pasien klinik Jambi *Dental Care* menilai faktor kepuasan pasien dengan rata-rata 329,6 artinya termasuk kriteria puas yang sesuai karena berada pada rentang skala 309,4 – 382,2. Indikator tertinggi berada pada Kelompok minat berkunjung kembali dengan pernyataan Fasilitas yang diberikan membuat saya ingin berkunjung kembali untuk menggunakan jasa klinik Jambi *Dental Care* dengan skor 341 sehingga termasuk kriteria puas. Indikator terendah berada pada kesesuaian harapan dengan pernyataan Jadwal praktek dokter sesuai dengan janji yang telah disepakati karena sesuai dengan status dengan skor 304 termasuk kriteria cukup.

Kondisi pengaruh kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC) pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Kondisi Variabel

No	Variabel	Jumlah Skor	Kriteria penilaian (Rata-rata)	keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	6288	349,3	Baik
2.	Kepuasan Pasien	2967	329,6	Puas

Sumber : Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dikategorikan baik dan puas. Dapat dilihat bahwa skor paling tinggi berada di variabel kualitas

pelayanan yang memiliki total skor rata-rata 349,3 termasuk kriteria baik. Sedangkan kepuasan berada dibawah kepuasan pasien dengan total skor rata-rata sebesar 329,6 dikategorikan puas.

4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Jambi Dental Care (JDC)

4.2.1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik Jambi Dental Care (JDC). Hasil analisis regresi linier sederhana ditunjukkan pada tabel 4.16 :

Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.197	9.453		.105	.000
KUALITAS PELAYANAN	.244	.119	.213	2.057	.043

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,197 + 0,244X$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,197 yang artinya apabila nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka variable kepuasan pasien diprediksi akan bernilai sebesar 0,197 kali.
2. Variabel X yaitu kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,244 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan mengalami peningkatan, diprediksi akan meningkatkan keputusan pembelian sebanyak 0,244 kali.

4.2.2. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil SPSS untuk mendapatkan koefisien Determinasi, dapat di lihat dari tabel model summary berikut ini :

Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.745	.735	3.55842

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, terlihat bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,745 atau 74,5%. Sedangkan 25,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

2. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independent terhadap variabel dependen. Hipotesisnya sebagai berikut:

Kriteria uji menggunakan ketentuan jika nilai $sig. < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak. Berikut merupakan hasil penelitian uji t :

Tabel 4.18 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.197	9.453		.105	.000
1 KUALITAS PELAYANAN	.244	.119	.213	2.057	.043

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Kesimpulan Hipotesis

Nilai t_{hitung} kualitas pelayanan 2,057 dan t_{tabel} sebesar 1,662 artinya terdapat perbandingan t_{tabel} dengan t_{hitung} $2,057 > 1,662$ dapat diketahui t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Maka dinyatakan H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

4.3. Analisis dan Pembahasan

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Jambi *Dental Care* (JDC).

1. Analisis Karakteristik Responden

- a. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa jenis kelamin laki-laki lebih dominan dengan persentase 50,5% karena mayoritas pasien klinik Jambi *Dental Care* adalah laki-laki. Tetapi perempuan juga ada menjadi pasien klinik Jambi *Dental Care*.
- b. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari persentase paling besar yaitu 36,3% berada pada usia 26-30 tahun, hal ini dikarenakan kebanyakan pasien klinik Jambi *Dental Care* dari kalangan remaja hingga usia dewasa.
- c. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dari persentase paling besar yaitu 41,8% berada pada karyawan swasta karena klinik Jambi *Dental Care* memberikan jasa yang ditawarkan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan kesehatan dan penampilan.
- d. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan Rp. 1.000.000- Rp. 3.000.000 yang memiliki persentase paling besar, sebesar 47,3%.

2. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Rata-rata skor sebesar 349,3 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berada pada kriteria baik. Pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi berkaitan dengan kualitas pelayanan klinik Jambi *Dental Care* karena dokter gigi menggunakan masker dan menggunakan baju APD (Alat Pelindung Diri)

pada skor 364, hal ini dikarenakan sesuai dengan standar operasional pelayanan gigi di klinik Jambi *Dental Care*. Adapun pertanyaan yang memiliki nilai terendah berkaitan dengan pasien klinik Jambi *Dental Care* sesuai keinginan pada skor 327, hal ini dikarenakan admin *WhatsApp* sangat cepat merespon ketika pasien meminta informasi. Skor tertinggi berada pada dimensi empati dengan rata-rata 356 dan yang terendah berada pada dimensi daya tanggap dengan rata-rata 340,2.

3. Analisis variabel Kepuasan Pasien

Rata-rata skor sebesar 329,6 dapat diartikan bahwa keputusan pembelian berada pada kriteria puas. Pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi berkaitan dengan merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan pada klinik Jambi *Dental Care* bersih dan nyaman serta aman mempengaruhi kepuasan pasien pada skor 340 dapat diartikan bahwa pelayanan yang ditawarkan oleh klinik Jambi *Dental Care* terjamin kualitas dan kepuasannya. Adapun pertanyaan terendah berkaitan dengan jadwal praktek dokter sesuai dengan janji yang telah disepakati dengan skor 304. Skor tertinggi berada pada dimensi kesediaan merekomendasikan dengan rata-rata 333,3 dan yang terendah berada pada indikator kesesuaian harapan dengan rata-rata 323.

4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Jambi *Dental Care*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Jambi

Dental Care. Hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004:78) menyatakan kualitas layanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara langsung. Maka dapat dinyatakan bahwa dimensi dari kualitas layanan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini digunakan satu variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Jambi *Dental Care*, yaitu sebagai berikut :

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Dari analisis regresi linier sederhana di jelaskan bahwa kualitas pelayanan (X) bernilai positif yang artinya dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y) dengan koefisien regresi sederhana sebesar 0,244. Dengan hasil analisis uji t yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X) dilihat dari t hitung sebesar 2.057 dibandingkan dengan t tabel 1,662 dan memiliki nilai signifikan sebesar $0,043 < 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. maka penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alvinnory Ashidicky (2019) yang berdasarkan hasil penelitiannya bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari pengelolaan menggunakan program SPSS, dapat di lihat bahwa besarnya koefisien determinasi atau (Rsquare) dan hasil variabel independent (kualitas pelayanan) terhadap

kepuasan pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* yaitu sebesar 0,745%. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui variabel X mampu menjelaskan Y sebesar 74,5%, sisanya 25,5% merupakan pengaruh faktor lainnya yang tidak diteliti.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian dan analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 349,3 termasuk dalam kriteria baik, sedangkan untuk kepuasan pasien dengan rata-rata 329,6 termasuk dalam kriteria puas.
2. Kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik *Jambi Dental Care*. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} kualitas pelayanan lebih besar dari t_{tabel} $0,043 < 0,05$, sedangkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada klinik *Jambi Dental Care*.

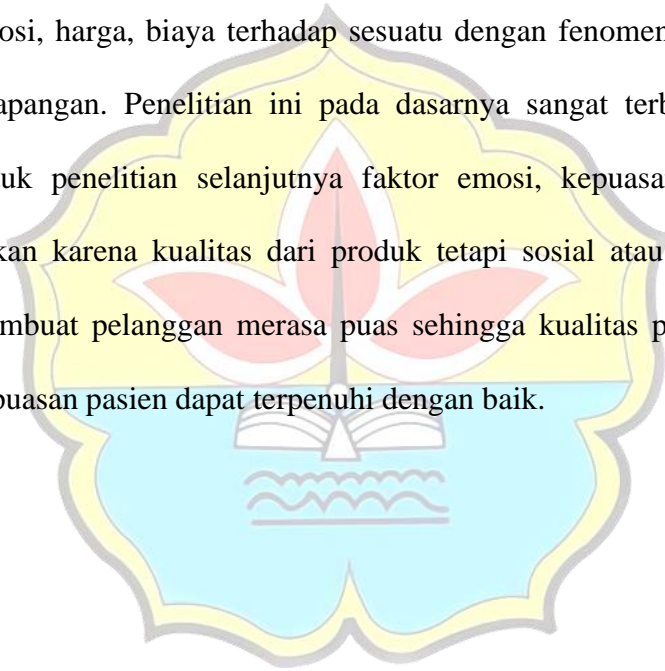
5.2. Saran

Dari kesimpulan diatas untuk meningkatkan kepuasan pasien Klinik *Jambi Dental Care* maka disarankan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh skor terendah pada indikator pada variabel daya tanggap pada pernyataan admin *WhatsApp* sangat cepat merespon ketika pasien meminta informasi maka disarankan untuk admin di beri pelatihan agar lebih disiplin serta mampu memberi respon dengan cepat dan kesesuaian harapan pada pernyataan jadwal praktek dokter sesuai dengan janji yang telah disepakati sehingga disarankan untuk

menginformasikan kepada pasien tentang penundaan jadwal agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Berdasarkan kedua indikator terendah diatas disarankan kepada klinik Jambi Dental Care (JDC) agar dokter gigi dan admin menerapkan tugas sesuai dengan Standar Operasional (SOP) dengan teliti.

2. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka 74,5%, sisanya 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Selanjutnya, dapat menambah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, biaya terhadap sesuatu dengan fenomena yang ditemukan dilapangan. Penelitian ini pada dasarnya sangat terbatas, Maka saran untuk penelitian selanjutnya faktor emosi, kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas sehingga kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan . 2013. **Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan**. Yogyakarta : CAPS
(Center For Academic Publishing Service)
- Azwar, Asrul. (1994). **Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan**. Jakarta:
Pustaka Sinar Harapan.
- Badrudin. 2015. **Dasar-dasar Manajemen**. Bandung : ALFABETA
- Basu Swastha. 2008. **Menejemen Pemasaran Modern. (edisi 2)**, Yogyakarta :
Penerbit Liberty-Yogyakarta.
- Daryanto. 2011. **Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**. Bandung : PT Sarana
Tutorial Nurani Sejahtera.
- Djaslim Saladin. 2007. **Intisari Pemasaran & Unsur-unsur Pemasaran**.
Bandung : Linda Karya
- Fandy Tjiptono. 2008. **Strategi Pemasaran. Edisi 3**. Yogyakarta : Andi
- Fandy Tjiptono. 2000. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono. 2017. **Strategi Pemasaran. Edisi ke dua**. Yogyakarta : Penerbit
Andi.
- Fatihudin dkk. 2019. **Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)**.
Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Frida, Catharina Vista Okta. 2021. **Pengantar Manajemen**. Yogyakarta :
- Indriyo Gitosudarmo, 2008, **Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan
keempat**. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Irawan dan Wijaya, F. 2001. **Manajemen Prinsip dan Kasus**. Yogyakarta : PT.
BPFE. Universitas Indonesia.
- Jibril, Ahmad dkk. 2021. **Teori Perilaku Konsumen**. Jawa Tengah : PT. Nasya
Expanding Management (Penerbit NEM – Anggota IKAPI)
- Kotler & Keller, 2016. **Prinsip-Prinsip Manajemen**. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Amstrong. 2017. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). **Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid
1**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2008. **Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid
1**. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2010. **Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2.** Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta : Salemba Empat
- Philip Kotler. 2002. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta: Prenhallindo.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. **Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian.** Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sumarwan, Ujang. 2002. **Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.** Bogor : Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Pemasaran Jasa.** Bayu Media Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2017. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, Fandy., 2012, **Pemasaran Jasa.** Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Triton, PB. 2008. **Marketing Strategi Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing.** Yogyakarta : Tugu Publisher.
- W.J.S Poerwadarminta. 2007. **Kamus Umum Bahasa Indonesia.** Jakarta Balai Pustaka.
- Wijaya, Candra dan Rifa'i, Muhammad. 2016. **Dasar-Dasar Manajemen.** Medan : Perdana Publishing.
- Zebua, Manahati. 2018. **Pemasaran Produk Jasa Kesehatan. Edisi 1 Cetakan 1.** Yogyakarta : Penerbit Deepublish.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi”

Kepada Yth.

Konsumen Klinik Jambi *Dental Care* (JDC)

Jambi

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka Menyusun tugas akhir guna memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana manajemen, saya mahasiswa Universitas Batanghari ingin mengajukan beberapa pertanyaan atau kuesioner mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Jambi *Dental Care* (JDC) di Kota Jambi”**.

Ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban atas kuesioner ini sangatlah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

Atas perhatian dan waktu yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Elma Setiawati

A. Petunjuk pengisian

1. Lengkapilah identitas anda pada pertanyaan awal kuesioner ini.
2. Bacalah semua pertanyaan ini dengan teliti sebelum menjawab.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang telah disediakan dengan cara memberi tanda “√” hanya pada salah satu jawaban saja.
4. Jawaban yang tersedia yaitu SB (Sangat Baik) diberi skor 5, B (Baik) diberi skor 4, C (Cukup) diberi skor 3, TB (Tidak Baik) diberi skor 2, STB (Sangat Tidak Baik) diberi skor 1.

B. Profil Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki
Perempuan
 2. Usia : > 15 tahun
16-25 tahun
26-30 tahun
> 30 tahun
 3. Pekerjaan : Mahasiswa/Pelajar
Wirausaha
Karyawan Swasta
Pegawai Negeri Sipil
Lainnya
 4. Pendapatan Setiap bulan : < Rp. 1.000.000
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
> Rp. 5.000.000
- 

C. Pertanyaan Responden

Bacalah pertanyaan berikut dengan cermat, kemudian pilihlah satu alternatif pilihan : sangat baik (SB)/ sangat puas (SP), baik (B)/ puas (P), cukup (C), tidak baik (TB)/ tidak puas (TP), sangat tidak baik (STB)/ sangat tidak puas (STP).

KUALITAS PELAYANAN (X)

No.	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB
	Skor	5	4	3	2	1
Bukti Langsung						
1.	Peralatan yang digunakan untuk perawatan gigi Jambi <i>Dental Care</i> (JDC) menggunakan peralatan canggih.					
2.	Fasilitas ruang tunggu dilengkapi dengan kursi yang memadai serta dilengkapi dengan AC.					
3.	Ruang konsultasi dan ruang tindakan bersih serta memberikan kenyamanan pada pasien dan juga menggunakan peralatan yang steril.					
4.	Dokter Gigi menggunakan masker dan menggunakan baju APD (Alat Pelindung Diri).					
Kehandalan						
5.	Kesesuaian pelayanan dengan janji perawatan gigi yang ditawarkan.					
6.	Respon dokter Gigi cepat dalam menangani masalah pasien.					

No.	Pernyataan	SB	B	C	TB	STB
	Skor	5	4	3	2	1
7.	Dokter Gigi dalam melakukan tindakan perawatannya sesuai dengan standar operasioal.					
Daya Tanggap						
8.	Informasi yang diberikan dokter Gigi dapat dipahami.					
9.	Perawat sigap membantu dokter Gigi.					
10.	Daya tanggap dokter Gigi sangat baik terhadap keluhan pasien.					
11.	Admin <i>WhatsApp</i> sangat cepat merespon ketika pasien meminta informasi.					
Jaminan						
12.	Kepercayaan pada kemampuan dokter dalam proses perawatan gigi.					
13.	Perawat teliti dalam mendata pasien.					
14.	Keramahan, perhatian serta kesopanan dokter Gigi.					
15.	Dokter Gigi memiliki pengetahuan yang berkompeten dibidangnya.					
Empati						
16.	Secara personal dokter Gigi memberikan perhatian penuh kepada pasien.					
17.	Dokter Gigi sangat memperhatikan pasien saat tindakan sedang dilakukan.					
18.	Dokter Gigi memberikan resep sesuai kondisi pasien.					

KEPUASAN PASIEN (Y)

No.	Pernyataan	SP	P	C	TP	STP
	Skor	5	4	3	2	1
Kesesuaian Harapan						
1.	Jadwal praktek dokter tidak sesuai dengan janji yang telah disepakati.					
2.	Tindakan dokter Gigi sesuai dengan harapan saya.					
3.	Biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.					
Minat Berkunjung Kembali						
4.	Fasilitas yang diberikan membuat saya ingin berkunjung kembali untuk menggunakan jasa Klinik Jambi Dental Care.					
5.	Tersedianya dokter spesialis lain yang praktek ditempat ini.					
6.	Tersedia bagian farmasi untuk menebus resep dokter.					
Kesediaan Merekomendasikan						
7.	Merekomendasikan kepada keluarga, karena saya puas dengan jasa yang diberikan oleh klinik Jambi Dental Care.					
8.	Merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan pada Klinik Jambi Dental Care bersih dan nyaman serta aman.					
9.	Merekomendasikan kepada pasien lain yang sedang menunggu antrian diruang tunggu.					

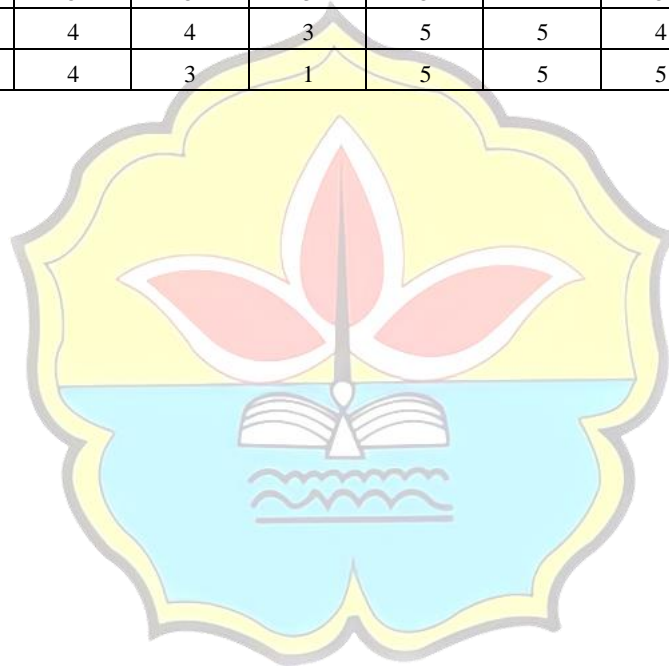
LAMPIRAN 2
REKAPAN KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN (X)

No	Variabel X											
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12
1	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4
2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4
5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5
6	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4
7	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5
8	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3
9	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5
10	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
11	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4
12	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
13	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5
14	4	2	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4
15	5	1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
16	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4
17	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
18	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
19	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4
20	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5
21	5	2	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5
22	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
23	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5
24	2	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3
25	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
26	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4
27	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	2	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5
29	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
30	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4
31	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5
32	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5

33	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4
34	5	1	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5
35	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
36	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
37	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5
38	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5
39	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
40	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
41	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
42	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
43	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5
44	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5
45	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
46	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
47	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
48	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4
49	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
50	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5
51	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4
52	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
53	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
54	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4
55	2	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5
56	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4
57	5	3	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5
58	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5
59	5	2	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
60	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
61	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5
62	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
63	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5
64	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5
66	3	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5
67	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
68	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5
69	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5
70	3	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4
71	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5
72	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4
73	2	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5

74	5	4	3	5	5	1	5	5	4	5	5	4
75	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5
76	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
77	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5
78	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5
79	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
80	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5
81	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
82	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5
83	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
84	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
85	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5
86	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
87	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
88	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5
89	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4
90	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5
91	5	5	4	4	3	1	5	5	5	4	5	4



KEPUASAN PASIEN (Y)

No	Variabel Y									Total	Rata-rata
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9		
1	4	5	5	4	5	3	5	3	5	39	4,33
2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41	4,56
3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	40	4,44
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41	4,56
5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	39	4,33
6	4	5	5	4	5	4	5	5	4	41	4,56
7	5	4	5	5	3	5	5	4	5	41	4,56
8	4	5	5	3	5	5	4	5	5	41	4,56
9	5	5	4	5	5	3	5	5	4	41	4,56
10	5	4	5	5	4	5	5	3	5	41	4,56
11	5	5	4	4	5	5	3	5	4	40	4,44
12	3	5	5	5	3	4	5	4	5	39	4,33
13	5	4	5	5	4	5	4	5	3	40	4,44
14	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42	4,67
15	4	5	5	5	3	5	4	5	4	40	4,44
16	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	4,56
17	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41	4,56
18	5	4	5	5	5	3	5	4	5	41	4,56
19	4	5	5	4	5	5	4	5	4	41	4,56
20	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42	4,67
21	5	3	5	5	5	4	5	5	4	41	4,56
22	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42	4,67
23	5	5	4	5	4	5	5	3	5	41	4,56
24	5	4	5	3	5	4	5	5	4	40	4,44
25	4	5	5	5	3	5	5	3	4	39	4,33
26	5	3	5	4	5	4	4	5	5	40	4,44
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
28	3	5	4	5	4	5	5	3	4	38	4,22
29	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42	4,67
30	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41	4,56
31	5	5	4	5	3	5	5	5	4	41	4,56
32	5	4	5	5	5	3	5	4	5	41	4,56
33	3	5	5	4	5	5	4	5	4	40	4,44
34	5	4	4	5	4	5	5	4	5	41	4,56
35	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42	4,67
36	4	5	4	5	5	5	3	5	5	41	4,56
37	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42	4,67

38	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4,67
39	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41	4,56
40	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42	4,67
41	4	5	4	5	5	3	5	5	5	41	4,56
42	5	5	5	4	5	5	4	4	5	42	4,67
43	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41	4,56
44	5	3	5	5	5	4	5	5	4	41	4,56
45	5	5	5	4	5	5	3	5	5	42	4,67
46	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42	4,67
47	5	4	4	5	5	4	5	5	4	41	4,56
48	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41	4,56
49	4	5	5	5	4	5	5	5	4	42	4,67
50	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41	4,56
51	5	5	5	4	5	5	4	5	4	42	4,67
52	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42	4,67
53	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41	4,56
54	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	4,78
55	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41	4,56
56	3	5	5	4	5	4	5	5	5	41	4,56
57	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42	4,67
58	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42	4,67
59	5	5	4	5	5	5	4	4	5	42	4,67
60	4	5	5	4	4	5	5	5	4	41	4,56
61	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43	4,78
62	5	5	5	4	5	5	3	5	4	41	4,56
63	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42	4,67
64	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4,78
65	4	4	5	5	4	5	4	5	5	41	4,56
66	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43	4,78
67	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41	4,56
68	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42	4,67
69	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42	4,67
70	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42	4,67
71	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41	4,56
72	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42	4,67
73	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42	4,67
74	4	5	5	4	5	5	4	5	4	41	4,56
75	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42	4,67
76	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41	4,56
77	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42	4,67
78	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41	4,56

79	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	4,67
80	4	5	4	5	5	4	5	4	4	40	4,44
81	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42	4,67
82	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41	4,56
83	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	4,67
84	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41	4,56
85	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42	4,67
86	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	4,78
87	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	4,44
88	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	4,78
89	5	5	5	4	5	5	4	5	4	42	4,67
90	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41	4,56
91	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42	4,67



Lampiran 3. Rekap Kuesioner (MSI)

Kualitas Pelayanan (X)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1	4,19	3,43	3,34	3,39	3,30	4,31	4,44	3,42	3,25	4,26	4,31	
2	4,19	4,35	4,33	3,39	4,04	1,99	4,44	3,42	1,00	3,43	1,99	
3	2,72	2,99	4,33	3,39	4,04	4,31	1,50	1,00	3,25	2,11	4,31	
4	2,72	4,35	4,33	1,00	4,04	1,00	4,44	1,00	1,00	2,11	1,00	
5	2,72	1,95	4,33	1,00	4,04	4,31	1,00	3,42	3,25	4,26	4,31	
6	4,19	4,26	4,33	3,39	4,04	1,99	4,44	1,00	3,25	2,90	1,99	
7	2,72	2,90	4,33	1,00	4,04	2,98	2,25	3,42	1,00	4,26	4,31	
8	4,19	4,26	4,33	1,00	4,04	1,99	3,19	1,00	3,25	2,90	2,98	
9	1,70	2,11	4,33	1,00	4,04	4,31	4,44	3,42	1,00	4,26	1,99	
10	4,19	3,43	4,33	1,00	4,26	1,99	2,25	1,00	3,25	2,90	4,31	
11	4,19	3,43	4,33	4,33	2,90	4,31	4,44	3,42	1,00	1,61	1,99	
12	1,70	2,11	3,34	4,33	4,26	1,99	4,44	1,00	1,94	2,90	4,31	
13	2,72	3,43	1,00	4,33	2,90	1,99	2,25	3,42	3,25	4,26	2,98	
14	2,72	3,43	3,34	4,33	2,90	4,31	2,25	3,42	1,94	2,90	1,99	
15	2,72	4,11	1,00	4,33	4,26	1,99	4,44	2,00	1,00	4,26	2,98	
16	1,00	3,43	2,00	4,33	4,26	4,31	2,25	2,00	3,25	2,90	4,31	
17	4,19	2,11	1,00	4,33	2,90	1,99	4,44	3,42	1,94	4,26	1,99	
18	2,72	3,43	3,34	4,33	4,26	2,98	2,25	3,42	1,00	2,90	4,31	
19	2,72	3,43	2,00	3,39	4,26	2,98	2,25	2,00	3,25	1,00	1,99	
20	2,72	4,42	3,34	1,96	2,90	4,31	2,25	2,00	3,25	2,90	2,98	
21	4,19	3,14	2,00	1,96	4,26	4,31	4,44	3,42	1,94	4,26	1,99	
22	4,19	4,42	2,00	3,39	4,26	2,98	4,44	2,00	3,25	4,26	2,98	
23	4,19	4,42	2,00	1,96	1,00	2,98	4,44	3,42	3,25	2,90	4,31	
24	1,70	3,43	3,34	1,96	2,90	4,31	2,25	2,00	1,00	4,26	2,98	
25	4,19	2,11	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	3,42	3,25	4,26	4,31	
26	2,72	3,43	2,00	1,96	1,95	4,31	2,25	2,00	1,94	4,26	2,98	
27	2,72	2,11	3,34	1,96	4,26	2,98	4,44	3,42	3,25	4,26	4,31	
28	2,72	3,43	2,00	3,39	1,95	2,98	4,44	2,00	3,25	4,26	2,98	
29	2,72	4,19	3,34	3,39	4,26	2,98	2,25	2,00	3,25	4,26	4,31	
30	2,72	4,19	2,00	1,96	1,95	4,31	4,44	3,42	1,94	2,90	2,98	
31	2,72	2,85	3,34	3,39	1,95	4,31	3,19	2,00	1,94	4,26	4,31	
32	2,72	4,19	2,00	1,96	1,95	2,98	3,19	3,42	3,25	4,26	2,98	
33	4,19	2,11	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	2,00	3,25	4,26	4,31	
34	4,19	4,26	2,00	3,39	4,26	2,98	2,25	3,42	1,94	4,26	2,98	
35	4,19	4,26	3,34	1,96	1,95	2,98	3,19	2,00	3,25	2,90	4,31	
36	4,19	4,26	2,00	3,39	4,26	4,31	4,44	3,42	3,25	4,26	2,98	
37	4,19	3,86	3,34	3,39	1,95	4,31	4,44	2,00	1,94	4,26	4,31	
38	4,19	2,11	2,00	1,96	4,26	2,98	3,19	3,42	3,25	4,26	2,98	
39	4,19	3,43	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	3,42	1,94	4,26	4,31	

40	4,19	2,11	2,00	1,96	2,90	2,98	4,44	2,00	3,25	4,26	2,98	
41	2,72	4,04	2,00	3,39	4,26	2,98	3,19	3,42	3,25	2,90	2,98	
42	2,72	3,43	3,34	3,39	2,90	4,31	4,44	3,42	1,94	2,90	2,98	
43	4,19	2,11	2,00	1,96	2,90	4,31	3,19	2,00	3,25	4,26	2,98	
44	4,19	3,43	3,34	3,39	4,26	2,98	4,44	3,42	3,25	2,90	4,31	
45	4,19	2,11	2,00	1,96	4,26	4,31	3,19	2,00	1,94	4,26	2,98	
46	2,72	3,43	2,00	3,39	2,90	2,98	4,44	3,42	3,25	2,90	4,31	
47	2,72	2,11	2,00	3,39	4,26	4,31	3,19	2,00	3,25	2,90	2,98	
48	4,19	2,11	3,34	1,96	2,90	2,98	3,19	3,42	1,94	4,26	4,31	
49	2,72	3,43	3,34	3,39	4,26	4,31	3,19	3,42	3,25	4,26	2,98	
50	4,19	2,11	2,00	1,96	2,90	4,31	4,44	2,00	3,25	2,90	2,98	
51	4,19	3,43	3,34	3,39	2,90	2,98	4,44	3,42	3,25	4,26	4,31	
52	4,19	3,29	2,00	3,39	4,26	4,31	3,19	2,00	1,94	4,26	2,98	
53	4,19	1,92	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	3,42	3,25	2,90	4,31	
54	2,72	3,29	2,00	3,39	4,26	2,98	4,44	2,00	3,25	4,26	2,98	
55	4,19	4,35	2,00	3,39	4,26	2,98	3,19	3,42	1,94	4,20	4,31	
56	2,72	3,43	3,34	3,39	4,26	2,98	3,19	2,11	3,25	4,20	2,98	
57	4,19	4,67	2,00	3,39	2,90	4,31	4,44	3,43	3,25	4,20	4,31	
58	4,19	2,48	3,34	3,39	4,26	2,98	4,44	2,11	1,94	4,20	2,98	
59	2,72	3,53	3,34	3,39	2,90	4,31	3,19	2,11	3,25	4,20	4,31	
60	2,72	2,82	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	3,43	3,25	4,20	4,31	
61	4,19	4,06	3,34	3,39	2,90	4,31	3,19	2,11	1,94	4,20	2,98	
62	4,19	4,06	3,34	3,39	4,26	2,98	4,44	3,43	3,25	4,20	4,31	
63	4,19	1,00	3,34	3,39	2,90	4,31	3,19	1,00	3,25	4,20	2,98	
64	4,19	3,43	3,34	3,39	4,26	4,31	3,19	3,43	1,94	4,20	4,31	
65	4,19	2,85	3,34	3,39	2,90	2,98	3,19	1,00	3,25	1,95	4,31	
66	4,19	4,19	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	1,00	1,94	4,26	2,98	
67	4,19	2,85	3,34	3,39	2,90	2,98	3,19	3,43	3,25	4,26	4,31	
68	4,19	3,00	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	1,00	3,25	1,95	4,31	
69	4,19	3,00	3,34	3,39	2,90	2,98	3,19	3,43	3,25	4,26	4,31	
70	4,19	3,43	3,34	3,39	4,26	4,31	4,44	1,00	3,25	1,95	4,31	
71	4,19	3,43	3,34	3,39	2,90	4,31	3,19	1,00	3,25	4,26	4,31	
72	4,19	2,11	3,34	3,39	4,26	2,98	4,44	3,43	1,00	4,26	4,31	
73	4,19	4,26	3,34	3,39	4,26	4,31	3,19	1,00	3,25	2,90	4,31	
74	4,19	2,90	3,34	3,39	2,90	4,31	4,44	1,00	1,00	4,26	4,31	
75	4,19	4,26	3,34	3,39	3,30	4,31	3,19	3,43	3,25	2,90	4,31	
76	4,19	2,11	3,34	3,39	3,30	2,98	3,19	1,00	3,25	2,90	4,31	
77	4,19	3,43	3,34	3,39	3,30	4,31	4,44	3,42	3,25	4,26	4,31	
78	4,19	4,26	3,34	3,39	3,30	4,31	3,19	3,42	3,25	4,26	4,31	
79	4,19	2,90	3,34	3,39	3,30	4,31	4,44	3,42	3,25	2,90	4,31	
80	4,19	4,26	3,34	3,39	3,30	4,31	3,19	3,42	1,94	4,26	4,31	
81	4,19	2,90	3,34	3,39	3,30	4,31	3,19	3,42	3,25	2,90	4,31	
82	4,19	4,26	3,34	3,39	3,30	4,31	3,19	3,42	3,25	4,26	4,31	
83	4,19	4,11	3,34	3,39	3,30	4,31	3,19	3,42	3,25	3,33	4,31	
84	4,19	5,43	3,34	3,39	3,30	4,31	4,44	3,42	3,25	2,04	4,31	

85	2,77	2,82	4,26	4,44	2,77	4,06	4,26	4,44	1,94	2,82	2,90	
86	2,77	4,06	2,90	3,13	4,04	2,82	4,26	3,13	2,77	4,06	4,26	
87	2,77	2,82	4,26	3,13	2,77	4,06	2,90	4,44	1,94	2,82	2,90	
88	2,77	4,06	2,90	4,44	4,04	2,82	2,90	4,44	4,04	4,06	4,26	
89	2,77	2,82	4,26	3,13	2,77	4,06	4,26	1,00	1,94	2,82	2,90	
90	4,04	4,06	2,90	4,44	1,94	2,82	4,26	3,13	1,53	4,06	2,90	
91	2,77	2,82	4,26	4,44	1,53	2,82	2,90	1,70	1,94	2,82	4,26	



Kepuasan Pasien (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Rata-rata
1	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	2,90	3,43	3,40
2	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	1,00	3,25	2,90	3,43	3,14
3	1,00	4,06	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,27
4	4,19	2,82	3,39	1,00	3,29	1,00	3,25	2,90	3,43	2,81
5	4,19	4,06	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	2,11	3,48
6	1,99	4,06	3,39	1,00	3,29	1,00	3,25	2,90	3,43	2,70
7	4,19	4,06	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	2,90	3,43	3,47
8	1,99	4,26	3,39	1,00	3,29	1,00	3,25	4,26	3,43	2,87
9	4,19	2,90	3,39	1,00	3,29	3,33	3,25	4,26	2,11	3,08
10	4,19	4,26	3,39	3,40	3,29	1,00	3,25	2,90	3,43	3,23
11	1,99	4,26	2,04	3,40	3,29	1,00	3,25	4,26	3,43	2,99
12	4,19	3,44	3,39	1,00	3,29	3,33	1,94	4,26	2,11	2,99
13	1,99	3,44	2,04	3,40	3,29	1,00	3,25	2,90	3,43	2,75
14	4,19	3,44	2,04	1,00	3,29	3,33	1,94	4,26	3,43	2,99
15	1,99	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,31
16	4,19	3,44	2,04	1,98	3,29	1,00	1,94	1,00	3,43	2,48
17	1,99	4,26	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	2,90	2,11	3,10
18	4,19	4,26	2,04	1,98	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,34
19	1,99	4,26	3,39	3,40	3,29	1,00	3,25	1,95	3,43	2,88
20	4,19	4,26	2,04	1,98	3,29	3,33	3,25	4,26	2,11	3,19
21	1,99	4,06	2,04	3,40	1,92	3,33	1,94	1,95	3,43	2,67
22	2,85	4,06	3,39	1,98	3,29	1,00	3,25	4,26	2,11	2,91
23	4,19	4,06	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	1,95	3,43	3,36
24	2,85	3,44	2,04	1,98	3,29	1,00	1,94	1,95	3,43	2,43
25	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	1,95	2,11	3,15
26	2,85	3,44	2,04	1,98	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,10
27	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	2,04	1,94	4,26	2,11	3,12
28	2,85	3,44	2,04	1,98	3,29	3,33	3,25	1,95	3,43	2,84
29	4,19	3,25	3,39	3,40	3,29	2,04	1,94	4,26	2,11	3,10
30	2,85	3,25	2,04	1,98	3,29	3,33	3,25	1,95	2,11	2,67
31	2,85	3,25	3,39	3,40	3,29	2,04	1,94	4,26	3,43	3,09
32	4,19	3,25	3,39	1,98	1,00	3,33	3,25	4,26	2,11	2,97
33	2,85	3,25	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	2,90	2,11	3,09
34	2,85	3,44	2,04	1,98	3,29	2,04	1,94	4,26	3,43	2,81
35	2,85	3,44	2,04	1,98	1,00	3,33	3,25	2,90	2,11	2,54
36	4,19	3,44	2,04	3,40	3,29	2,04	1,94	2,90	2,11	2,82
37	2,85	3,44	2,04	1,98	1,00	3,33	1,94	4,26	2,11	2,55
38	2,85	3,44	3,39	3,40	3,29	2,04	3,25	4,26	2,11	3,11
39	2,85	3,44	2,04	1,98	3,29	2,04	1,94	2,90	3,43	2,66
40	4,19	1,00	3,39	3,40	3,29	3,33	1,94	4,26	2,11	2,99
41	4,19	3,44	2,04	1,98	1,00	2,04	3,25	2,90	2,11	2,55
42	2,85	1,00	3,39	3,40	3,29	2,04	1,94	4,26	3,43	2,84
43	4,19	3,44	2,04	1,98	3,29	3,33	3,25	2,90	2,11	2,95
44	2,85	1,00	3,39	3,40	1,00	2,04	3,25	2,90	3,43	2,59
45	4,19	3,44	2,04	1,98	3,29	3,33	1,94	4,26	2,11	2,95
46	2,85	1,00	3,39	3,40	3,29	2,04	1,94	4,26	3,43	2,84
47	4,19	1,00	2,04	1,98	1,00	2,04	3,25	4,26	2,11	2,43
48	2,85	3,44	3,39	3,40	1,92	3,33	1,94	4,26	2,11	2,96
49	4,19	1,00	3,39	1,98	3,29	2,04	3,25	4,26	3,43	2,98

50	2,85	3,44	2,04	3,40	3,29	3,33	1,94	2,90	2,11	2,81
51	4,19	2,02	3,39	1,98	1,00	2,04	3,25	4,26	3,43	2,84
52	4,19	3,44	3,39	3,40	1,00	2,04	1,94	2,90	1,00	2,59
53	2,85	2,02	2,04	3,40	3,29	2,04	3,25	4,26	3,43	2,95
54	2,85	3,44	3,39	3,40	1,92	2,04	3,25	2,90	1,00	2,69
55	2,85	2,02	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	1,00	2,98
56	4,19	3,44	2,04	3,40	3,29	3,33	1,00	2,90	3,43	3,00
57	2,85	2,02	3,39	3,40	1,92	3,33	3,25	4,26	1,00	2,83
58	4,19	2,02	3,39	3,40	3,29	2,04	1,00	2,90	3,43	2,85
59	4,19	2,02	2,04	3,40	3,29	2,04	3,25	4,26	1,00	2,83
60	4,19	3,44	3,39	3,40	1,92	3,33	1,00	2,90	1,00	2,73
61	4,19	2,02	3,39	3,40	1,92	2,04	3,25	4,26	3,43	3,10
62	2,87	2,02	3,39	3,40	3,29	2,04	1,00	2,90	1,00	2,43
63	1,61	2,02	1,00	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	1,00	2,57
64	2,87	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	1,00	2,90	3,43	3,01
65	4,20	2,02	1,00	3,40	1,92	2,04	3,25	4,26	1,00	2,57
66	4,19	3,44	3,39	2,77	3,29	2,04	1,00	4,26	3,43	3,09
67	4,19	2,02	1,00	2,77	1,92	3,33	1,00	2,90	1,00	2,24
68	3,25	2,02	3,39	2,77	3,29	3,33	1,00	4,26	3,43	2,97
69	4,19	2,02	1,00	2,77	1,92	2,04	1,00	4,26	3,43	2,51
70	4,19	2,02	3,39	2,77	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,32
71	3,44	2,02	3,39	3,40	1,92	3,33	1,00	4,26	3,43	2,91
72	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	2,11	3,41
73	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,55
74	4,19	2,02	3,39	2,77	1,92	3,33	3,25	2,90	2,11	2,88
75	4,19	3,44	3,39	3,40	1,92	3,33	3,25	4,26	3,43	3,40
76	2,87	2,02	3,39	2,02	1,92	2,04	3,25	4,26	2,11	2,65
77	4,19	3,44	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	3,43	3,55
78	4,19	2,02	3,39	3,40	1,92	3,33	3,25	4,26	2,11	3,10
79	4,19	3,44	3,39	3,40	1,92	3,33	1,94	2,90	3,43	3,10
80	4,19	2,02	1,00	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	2,11	2,98
81	4,19	2,02	1,00	3,40	1,92	2,04	3,25	4,26	3,43	2,83
82	4,19	2,02	3,39	3,40	3,29	3,33	3,25	4,26	2,11	3,25
83	3,98	3,44	1,00	3,40	1,92	3,33	3,25	4,26	3,43	3,11
84	4,19	3,44	1,00	3,40	1,92	3,33	3,25	4,26	2,11	2,99
85	2,87	2,02	2,77	4,06	4,26	4,44	2,95	4,19	4,42	3,55
86	4,20	4,10	4,04	2,00	2,90	3,13	4,24	4,19	3,14	3,55
87	2,87	2,02	2,77	4,06	2,90	3,13	2,95	4,19	4,42	3,26
88	4,20	4,10	4,04	2,00	4,26	4,44	4,24	4,19	3,14	3,84
89	4,20	2,02	2,77	4,06	2,90	3,13	2,95	4,19	3,14	3,26
90	4,20	2,84	4,04	2,00	4,26	3,13	4,24	4,19	3,14	3,56
91	1,00	3,40	1,92	3,33	3,25	4,26	2,11	4,06	4,35	3,08

Lampiran 4. Data olah SPSS

NO	X	Y	RES_1
1	377.00	340.00	3.494.824
2	312.00	314.00	1.752.259
3	287.00	327.00	3.382.041
4	233.00	281.00	-505.628
5	315.00	348.00	5.112.685
6	291.00	270.00	-2.370.724
7	276.00	347.00	5.527.146
8	311.00	287.00	-934.550
9	298.00	308.00	1.336.937
10	285.00	323.00	3.008.424
11	304.00	299.00	357.789
12	278.00	299.00	700.763
13	314.00	275.00	-2.174.124
14	289.00	299.00	555.659
15	304.00	331.00	3.557.789
16	285.00	248.00	-4.491.576
17	297.00	310.00	1.550.128
18	308.00	334.00	3.805.024
19	268.00	288.00	-267.324
20	309.00	319.00	2.291.833
21	313.00	267.00	-2.960.933
22	331.00	291.00	-798.376
23	311.00	336.00	3.965.450
24	298.00	243.00	-5.163.063
25	347.00	315.00	1.390.563
26	297.00	310.00	1.550.128
27	325.00	312.00	1.380.772
28	308.00	284.00	-1.194.976
29	318.00	310.00	1.273.111
30	321.00	267.00	-3.066.463
31	312.00	309.00	1.252.259
32	287.00	297.00	382.041
33	359.00	309.00	632.267
34	324.00	281.00	-1.706.037
35	305.00	254.00	-4.155.402
36	358.00	282.00	-2.054.541
37	325.00	255.00	-4.319.228



38	316.00	311.00	1.399.493
39	356.00	266.00	-3.628.159
40	329.00	299.00	.28006
41	292.00	255.00	-3.883.915
42	344.00	284.00	-1.669.863
43	304.00	295.00	-.42211
44	340.00	259.00	-4.117.098
45	298.00	295.00	.36937
46	337.00	284.00	-1.577.524
47	291.00	243.00	-5.070.724
48	298.00	296.00	136.937
49	352.00	298.00	-375.394
50	309.00	281.00	-1.508.167
51	335.00	284.00	-1.551.141
52	318.00	259.00	-3.826.889
53	326.00	295.00	-332.420
54	336.00	269.00	-3.064.333
55	311.00	298.00	165.450
56	332.00	300.00	.88433
57	354.00	283.00	-1.901.776
58	320.00	285.00	-1.253.272
59	332.00	283.00	-1.611.567
60	363.00	273.00	-3.020.498
61	321.00	310.00	1.233.537
62	371.00	243.00	-6.126.028
63	305.00	257.00	-3.855.402
64	368.00	301.00	-286.454
65	310.00	257.00	-3.921.359
66	351.00	309.00	737.798
67	351.00	224.00	-7.762.202
68	347.00	297.00	-409.437
69	345.00	251.00	-4.983.054
70	343.00	332.00	3.143.328
71	356.00	291.00	-1.128.159
72	335.00	341.00	4.148.859
73	352.00	355.00	5.324.606
74	333.00	288.00	-1.124.759
75	368.00	340.00	3.613.546
76	314.00	265.00	-3.174.124
77	378.00	355.00	4.981.632



78	362.00	310.00	692.693
79	354.00	310.00	798.224
80	368.00	298.00	-586.454
81	353.00	283.00	-1.888.585
82	381.00	325.00	1.942.059
83	360.00	311.00	819.076
84	375.00	299.00	-578.794
85	317.00	355.00	5.786.302
86	322.00	355.00	5.720.346
87	337.00	326.00	2.622.476
88	367.00	384.00	8.026.737
89	271.00	326.00	3.493.102
90	330.00	356.00	5.714.815
91	285.00	308.00	1.508.424



Lampiran 5. Surat Izin Penelitian



**KLINIK JAMBI DENTAL CARE (JDC)
PAYO LEBAR KECAMATAN JELUTUNG
KOTA JAMBI PROVINSI JAMBI**

Jl. Sumantri Brojonegoro No.57

Perihal : Pelaksanaan Penelitian Skripsi

Menindak lanjuti skripsi, pelaksaan kegiatan penelitian di Klinik Jambi Dental Care (JDC), dengan surat ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drg. Rodiyah Azhar, Sp.KG
Jabatan : Pemilik Klinik Jambi Dental Care (JDC)
Alamat : Jl. Sumantri Brojonegoro No.57

Menerangkan bahwa telah memberikan izin kepada :

Nama : Elma Setiawati
NPM : 1800861201272
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Untuk melaksanakan penelitian terkait tugas akhir yang sedang dikerjakan dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Jambi Dental Care (JDC) Di Kota Jambi “. Pelaksanaan kegiatan tersebut, diharapkan dapat berguna dan bermanfaat.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan dengan semestinya.

Jambi, Juli 2022

Drg. Rodiyah Azhar, Sp.KG

- **REGRESI LINEAR SEDERHANA**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.197	9.453		.105	.000
1 KUALITAS PELAYANAN	.244	.119	.213	2.057	.043

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

$$Y = 0.197 + 0.244X$$

- **KOEFISIEN DETERMINASI (R²)**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.745	.735	3.55842

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

- **UJI T**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.197	9.453		.105	.000
1 KUALITAS PELAYANAN	.244	.119	.213	2.057	.043

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

