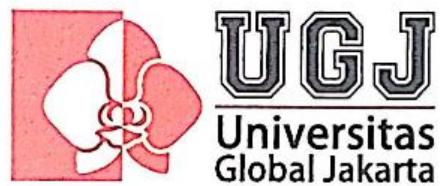




**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI JAKARTA DENTAL
AESTHTIC JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Skripsi diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

NADIA LUTVI NUR'AENI
NIM. 173402022

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sukabumi, 31 Juli 2022
Mahasiswa,

Materai Rp. 6000

[Tanda tangan]

Nadia Lutvi Nur'aeni
NPM. 173402022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh

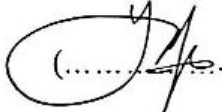
Nama : Nadia Lutvi Nur'aeni
NIM : 173402022
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta

DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Zulkifli, ST., M.Si (.....)

Pembimbing 2 : Yuni Pambreni S.S.T.,M.Mgt

(..........)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 26 November 2022

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Nadia Lutvi Nur'aeni
NIM : 173402022
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap
kepuasan pasien Jakarta Dental Aesthetic
Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Dr. Dedy Nugroho, MARS., Ph.D (.....)

Penguji 2 : Dr. Djoko Setyo Widodo, SE., MM (.....)

Penguji 3 : Dwi Rachmawati, S.S.T., M.Mgt (.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 26 November 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terimakasih kepada tuhan yang maha esa, karena dengan bantuannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana jurusan manajemen. Dalam penulisan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan "**.

Penulis telah banyak menerima sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Tak ada kata-kata ataupun ungkapan yang paling tepat selain ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Zulkifli, ST., M.Si menjadi pembimbing 1 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Yuni Pambreni S.S.T.,M.Mgt Selaku pembimbing 2 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Terima Kasih Pada Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

Semoga tuhan yang maha esa, senantiasa memberikan balasannya yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan kebaikan dan ketulusan atas segala hal yang penulis peroleh selama ini, Amin.

Depok, 26 November 2022

Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Lutvi Nur'aeni
NIM : 173402022
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Jakarta Dental Aesthetic
Jakarta Selatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

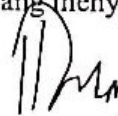
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, Juli 2022

Yang menyatakan,



Nadia Lutvi Nur'aeni
173402022

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepuasan seseorang dalam menggunakan suatu jasa dilihat dari kualitas pelayanan yang ditawarkan. Penelitian ini mengamati pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada suatu klinik kesehatan gigi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, lebih lanjut lagi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien juga ikut meningkat.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan*

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the performance of the product he feels with his expectations. Consumer satisfaction or dissatisfaction is a response to evaluating the perceived mismatch or disconfirmation between previous expectations and the actual perceived performance of the product after use. This study aims to see how a person's satisfaction in using a product and service is seen from the quality of service offered. This study examined the effect of service quality on patient satisfaction at a beauty clinic. The results showed that service quality has a close relationship with patient satisfaction, furthermore, service quality has a significant positive effect on patient satisfaction. This indicates that if the quality of service increases, patient satisfaction will also increase.

Keywords: *service quality, satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis Penelitian	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Manajemen	13
2.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.2 Fungsi Manajemen	15
2.1.3 Unsur Manajemen	16
2.2 Pemasaran	21
2.2.1 Pengertian Pemasaran	21
2.2.2 Bauran Pemasaran	22
2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	23
2.2.4 Pemasaran Jasa	24
2.2.5 Karakteristik Pemasaran Jasa	25

2.3	Kualitas Pelayanan	26
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	29
2.4	Kepuasan	35
2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	35
2.4.2	Dimensi Kepuasan	36
2.4.3	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	38
2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	40
BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Obyek Penelitian.....	43
3.1.1	Profil Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.....	43
3.1.2	Struktur Organisasi	44
3.1.3	Visi dan Misi.....	44
3.1.3.1	Visi Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan.....	44
3.1.3.2	Misi Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan	44
3.2	Metodologi Penelitian.....	45
3.2.1	Prosedur Penelitian	45
3.2.2	Desain Penelitian	46
3.2.3	Unit Analisis	46
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	47
3.2.4.1	Populasi.....	47
3.2.4.2	Sampel.....	47
3.2.5	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.2.6	Operasional Variabel	49
3.2.7	Instrumen Penelitian	50
3.2.8	Metode Analisis Data.....	51
3.2.8.1	Uji Validitas	51
3.2.8.2	Uji Realibilitas	52
3.2.9	Analisis Statistik	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.2 Hasil Uji Instrumen	58
4.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	58
4.2.2 Uji Reliabilitas	60
4.3 Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Jakarta Dental Aesthetic.....	61
4.3.2 Deskripsi Kepuasan Pasien pada Jakarta Dental Aesthetic	68
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Jakarta Dental Aesthetic	73
4.4.1 Analisis Korelasi.....	73
4.4.2 Koefisien Determinasi	73
4.4.3 Analisis Regresi	74
4.4.4 Pengujian Hipotesis	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tidak dapat dipungkiri dunia usaha saat ini semakin berkembang pesat, hal tersebut seiring dengan kemajuan teknologi yang mengarah pada persaingan global, yang menuntut setiap perusahaan untuk dapat mengikuti perkembangan sehingga tidak kalah dalam bersaing dengan kompetitornya. Hal tersebut tidak hanya berlaku bagi perusahaan besar saja, melainkan berlaku pula bagi usaha menengah kebawah.

Aspek pemasaran menjadi hal yang tidak luput dari perkembangan jaman, dimana setiap perusahaan dituntut untuk terus memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasar. Oleh karena itu setiap perusahaan rela mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk melakukan riset pasar guna menghasilkan terobosan-terobosan yang dinilai mampu untuk menarik minat konsumen.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan perusahaan kecil dan menengah, dimana para pelaku usaha kecil dan menengah tersebut harus memutar otak untuk sekedar memasarkan produknya karena keterbatasan modal. Oleh karena itu mereka mencari cara lain yang dinilai efektif dan efisien guna memperoleh pangsa pasar dibandingkan harus mengeluarkan biaya yang besar.

Begitu pula yang dihadapi oleh klinik *Jakarta Dental Aesthetic*. *Jakarta Dental Aesthetic* merupakan praktek dokter bersama atau klinik khusus gigi yang didirikan di Jln. Tebet Timur Raya No.48A Kec, Tebet Kota Jakarta Selatan pada 12 Mei 2018.

Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting, terlebih bagi *Jakarta Dental Aesthetic* untuk dapat berkembang dan bersaing. Oleh karena itu sudah sepatutnya manajemen berupaya meningkatkan kepuasan konsumennya sehingga loyalitas konsumen dapat meningkat pula.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:9) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Dari pendapat tersebut sudah jelas bahwa kepuasan konsumen dapat diraih jika produk/jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan atau dibutuhkan oleh konsumen.

Kepuasan pelanggan dirasa menjadi suatu permasalahan yang terjadi pada *Jakarta Dental Aesthetic*, dimana hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah keluhan pasien yang masuk selama tiga bulan terakhir. Adapun data tentang keluhan pasien dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Keluhan Pasien *Jakarta Dental Aesthetic*

No.	Periode	Jumlah Pasien	Jumlah Keluhan	Persentase Keluhan
1.	Januari 2022	739	72	9,74%
2.	Februari 2022	695	87	12,52%
3.	Maret 2022	724	96	13,26%
Jumlah		2158	255	11,82%

Sumber: Manajemen *Jakarta Dental Aesthetic* (data diolah)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah pasien yang berkonsultasi dan jumlah keluhan yang masuk berdasarkan pada formulir keluhan di *Jakarta Dental Aesthetic* selama tiga bulan pengamatan, yaitu bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Maret

2022. Dari data di atas dapat diketahui bahwa selama tiga bulan terakhir terjadi peningkatan persentase keluhan yang masuk.

Dari data pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah pasien *Jakarta Dental Aesthetic* mengalami penurunan serta peningkatan pada jumlah keluhan yang masuk. Pada bulan Januari 2022 jumlah pasien yang berkonsultasi sebanyak 739 orang sedangkan keluhan yang masuk berjumlah 72. Sedangkan pada bulan Februari 2022 terjadi penurunan jumlah pasien yang hanya berjumlah 695 orang dengan keluhan yang meningkat sebanyak 87. Adapun pada bulan Maret 2022 kembali pasien yang berkonsultasi sebanyak 724 orang dengan keluhan yang meningkat pula sampai 96 keluhan.

Terjadinya peningkatan jumlah keluhan dari pasien mengindikasikan bahwa pasien merasa kurang puas ketika berkonsultasi di *Jakarta Dental Aesthetic*. Rendahnya kepuasan pasien yang dialami *Jakarta Dental Aesthetic* tentu menjadi perhatian khusus bagi manajemen, dimana tingkat kepuasan yang rendah dapat mengakibatkan turunnya minat masyarakat sehingga berujung pada turunnya pendapatan. Jika hal tersebut dibiarkan berlanjut dan manajemen tidak mencari solusi yang tepat bagi permasalahan tersebut, bukan tidak mungkin *Jakarta Dental Aesthetic* akan sulit untuk berkembang.

Hal pertama yang bisa dilakukan oleh manajemen guna mencari solusi yang tepat adalah dengan menganalisis faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dianggap penting berkaitan dengan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2016:268) kualitas

pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan berperan penting dalam menjamin harapan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan yang berkualitas secara konsisten tentu akan berdampak pada kepuasan pasien yang meningkat. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan”**.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.
2. Bagaimana kepuasan pasien di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari, mengolah, dan menganalisis fenomena serta permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat serta dapat digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan yang bermanfaat khususnya yang berkaitan dengan topik ini.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

3. Bagi Klinik

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan masukan atau rekomendasi khususnya kepada pihak *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan sudah tentu memperhatikan bagaimana kepuasan konsumennya, hal tersebut dikarenakan kepuasan konsumen sangat menunjang bagi perkembangan perusahaan. Oleh karena itu beragam cara dilakukan manajemen dalam rangka meningkatkan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Begitu pula yang dilakukan oleh *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan guna menyelesaikan permasalahan berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam hal ini pasien. Berdasarkan jumlah keluhan yang masuk, menunjukkan bahwa kepuasan pasien *Jakarta Dental Aesthetic* Jakarta Selatan masih rendah. Oleh karena itu tentu menjadi suatu keharusan mencari faktor penyebab permasalahan tersebut guna mencari solusi terbaik untuk mengatasinya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang menarik untuk diteliti lebih lanjut adalah kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2016:268) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Adapun dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016:268) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah:

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2015:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut teori Kotler, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Ada tiga konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

2. Minat memilih kembali

Yaitu kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk ke benak konsumen sehingga dipersepsikan baik. Apabila dikemudian hari ketika mengalami kekurangan modal, maka perusahaan tersebutlah yang akan muncul pertama kali di benak konsumen.

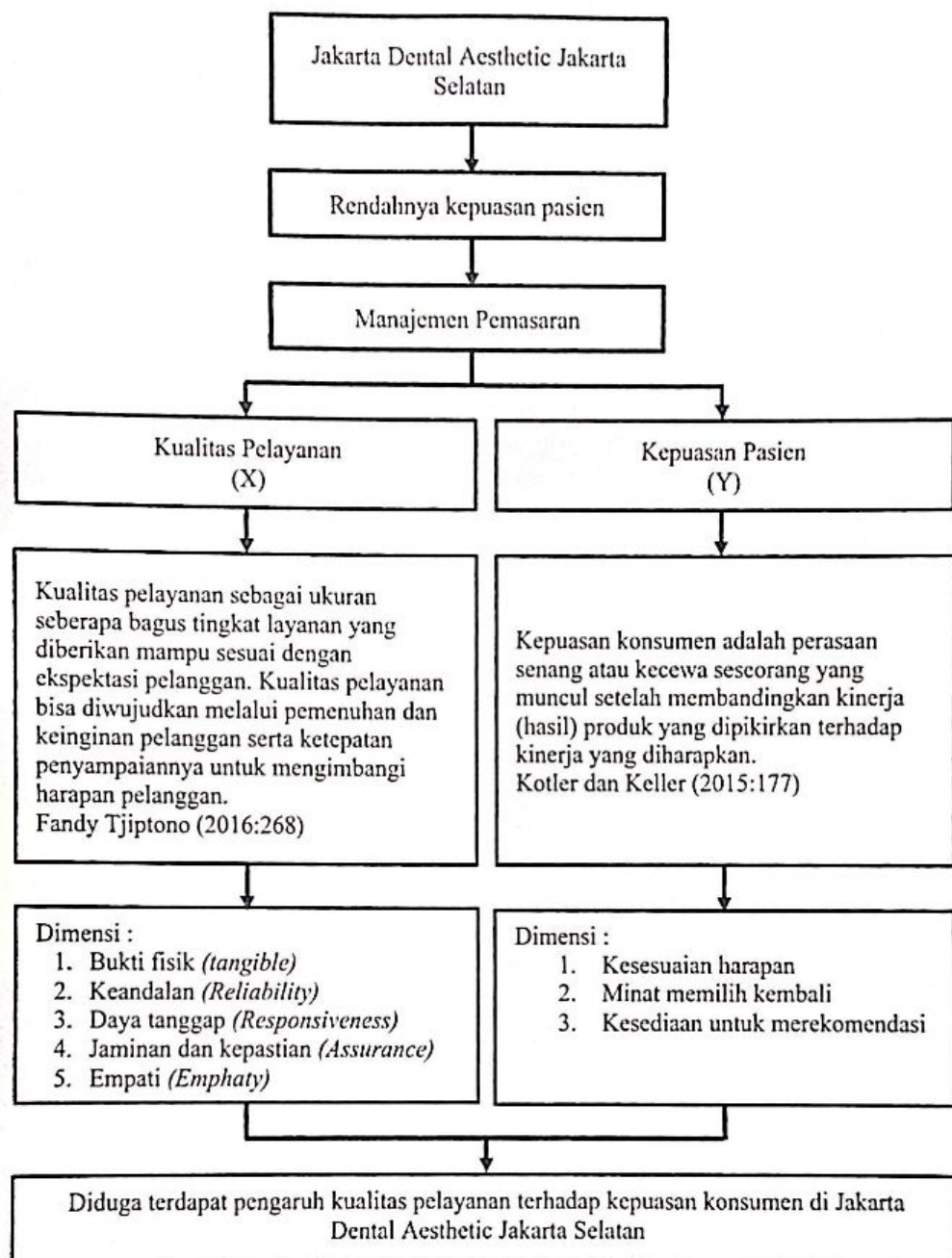
3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka

kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh insentif. Agar lebih dapat memahami mengenai konsep tentang penelitian ini maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

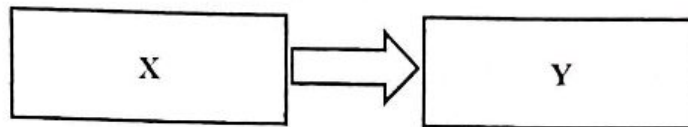
Berdasarkan pemaparan di atas dapat digambarkan suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber : Data diolah

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan dibatasi pada kajian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian untuk memperjelas antara variabel X dan Y maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Sumber : Data diolah

Gambar 1.2
Paradigma penelitian

Keterangan :

X : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Pasien

1.6 Hipotesis penelitian

Menurut sugiyono (2017:63) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian disusun sebagai berikut :
“Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di *Jakarta Dental Aesthetic Jakarta Selatan*”.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada praktek dokter bersama atau klinik khusus gigi *Jakarta Dental Aesthetic* yang berlokasi di Jln. Tebet Timur Raya No.48A Kec, Tebet Kota Jakarta Selatan. Adapun penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan, yaitu dari bulan Januari 2022 s.d. Juni 2022.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Pelaksanaan					
		Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022
1	Pra Penelitian	X					
2	Pengumpulan data		X				
3	Analisis Data			X			
4	Penyusunan laporan				X		
5	Seminar UP					X	
5	Bimbingan dan Perbaikan					X	X
6	Sidang Skripsi						X

Sumber: Data diolah

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2012. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Athiyaman, Adce. 2015. *ANZMAC 2000 Visionary Marketing For The 21st Century Facing The Challenge*. International Journal
- Boyd, Harper W, dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi ke tiga belas. Jilid 1*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran. Edisi ke empat Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Soedibjo, Bambang S. 2012. *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2010. *Pengantar Bisnis Modern: Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yamit, Zulian. 2012. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta: Ekonosia Fakultas Ekonomi
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Berry. 2013. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm, Sixth Edition*. New York: McGraw Hill.
- Zeithmal, Parasuraman. 2012. *Service Quality: A Conceptual Framework For Understanding e-implication for future research and Managerial Praactice*. New York: Msi Monograph