

ABSTRAK

Agyta Ayu Widyantika (11135724), Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Gigi Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Klinik Gigi Dentaris Dental Care Cabang Harapan Indah Bekasi)

Klinik Gigi Dentaris Dental Care Cabang Harapan Indah Bekasi adalah perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Gigi Dentaris Dental Care Cabang Harapan Indah Bekasi. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka peneliti menghitung kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 44 responden dan dilakukan proses perhitungan, didapatkan hasil bahwa dalam semua dimensi bernilai (-0,582) negatif. Artinya pihak Klinik Gigi Dentaris Dental Care Cabang Harapan Indah Bekasi harus segera meningkatkan segala aspek yang ada dalam lima dimensi tersebut. Dan didapatkan juga hasil bahwa kelima dimensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kesenjangan, Metode *Servqual*

ABSTRACT

Agyta Ayu Widyantika (11135724), Patient Satisfaction Level Analysis Of Service Quality In Dental Clinic With Servqual Method (Case Study: Dental Clinic Dentaris Dental Care Branch Harapan Indah Bekasi)

Dental Clinic Dentaris Dental Care Branch Harapan Indah Bekasi is a company engaged in health. This study aims to determine the level of patient satisfaction on the quality of service at Dentarian Dental Clinic Dental Care Branch Harapan Indah Bekasi. To know the level of service quality to patient satisfaction, the researcher calculate the gap between perception and expectation by using Servqual method which cover five dimension, that is tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy. After the questionnaires were distributed to 44 respondents and the calculation was done, it was found that in all dimensions (-0.582) negative value. This means that Dental Clinic Dentaris Dental Care Branch Harapan Indah Bekasi must immediately improve all aspects that exist in the five dimensions. And also obtained the result that the five dimensions have a significant influence on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Gaps, Servqual Method