**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRAKTEK GIGI
FITRI AGUSTIANI AMd.K G**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (SM)

**OLEH :**

**SRI ANGGRAINI**

**163114057**



**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2020**

**ABSTRAK**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRAKTEK GIGI
FITRI AGUSTIANI AMd.K G**

**Oleh**

**SRI ANGGRAINI**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Gigi Fitri Agustiani AMd.K G”.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Gigi Fitri Agustiani AMd.K G dengan jumlah responden dan sampel sebanyak 62 pelanggan yang datang ke praktek gigi Fitri Agustiani AMd.K G. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan SPSS versi 20.0 *for windows.* Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana, dengan rumus Y= a + bX+ e, dan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Gigi Fitri Agustiani AMd.K G dengan menggunakan Uji T (parsial). Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan Y= 1,803+0,399X+e dimana Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinan (R2) diperoleh sebesar 0,575 atau 57,5% yang berarti bahwa variabel Dimensi Kulitas Pelayanan Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Gigi Fitri Agustiani AMd.K G. Untuk mengetahui diterima tidaknya Hipotesis dalam penelitian ini, uji T(parsial) yang diperoleh dari Dimensi Kualitas Pelayana Jasa (X) adalah thitung > ttabel 0,2500. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima karena t hitung > ttabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa atau variabel bebas secara parsial berpengaruh siknifikan terhadap Kepuasan Pelanggan atau variabel terikat pada Praktek Gigi Fitri Agustiani AMd.K G.

Kata kunci: *Dimensi* *Kualitas Pelayanan Jasa, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*

***ABSTRACT***

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION IN DENTAL PRACTICIE FITRI AGUSTIANI AMd.K G*

***By***

***SRI ANGGRAINI***

*This study entitled "The Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Dental Practice Fitri Agustiani AMd.K G". The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Dental Practice Fitri Agustiani AMd.KG with a total population and a sample of 62 customers who came to the dental practice Fitri Agustiani AMd.K G. The data collection technique used was to use questionnaire given to respondents. Data was processed using SPSS version 20.0 for windows. The data analysis technique used is simple linear regression, with the formula Y = a + bX + e, and to find out how much the influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Dental Practice Fitri Agustiani AMd.K G using the T test (partial). The simple linear regression test results obtained by the equation Y = 1.803 + 0.399X + e where the influence of Service Quality Dimensions has a significant effect on the Customer Satisfaction variable. The value of the determinant coefficient (R2) is 0.575 or 57.5%, which means that the Service Quality Dimension variable affects Customer Satisfaction in Dental Practice Fitri Agustiani AMd.K G. Knowing whether the confounding or residual variables have a normal distribution, the normality test is used. significance of 0.779. To determine whether the hypothesis is accepted in this study, the T test (partial) obtained from the Service Service Quality Dimensions (X) is t count 9.1339> t table 0.2500. Thus Ha is accepted because t count> t table. Therefore, it can be concluded that the Service Quality Dimensions or independent variables partially have a significant effect on Customer Satisfaction or the dependent variable on Dental Practice Fitri Agustiani AMd.K G.*

*Keywords: Service Quality Dimensions, Marketing and Customer Satisfaction*