**KATA PENGANTAR**



**Artinya:**

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkan mu dari azab yang pedih?10. (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui11.” (QS. Ash-Shaff : 10-11).

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam waktu telah ditentukan.

Skripsi yang ditulis berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek GigiFitri Agustiani, AMd.K G”** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Praktek GigiFitri Agustiani, AMd.K G. Akhirnya, penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan sehingga skripsi ini selesai.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. KRT Hardi K Mulyono Surbakti, SE, M.AP, Rektor Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
2. Ibu Shita Tiara, SE, M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
3. Bapak Mutawaqil Billah Tumanggor selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
4. Ibu Yayuk Yuliana,SE, M.Si sebagai pembimbing pertama yang telah tulus ihklas bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Horia Siregar, S.Pd, M.Hum sebagai pembimbing kedua yang telah tulus ihklas bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar dan pegawai yang di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajamen Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah yang telah memberikan ilmu serta bantuan kepada penulis
7. Kak Fitri Agustiani, AMd.K G yang telah bersedia untuk memberikan izin tempat riset serta memotivasi dan mendukung setiap proses pembuatan skripsi ini.
8. Teristimewa, Bapak dan Mamak tercinta yang dengan sabar senantiasa berdoa dan dengan penuh keihklasan memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan program skripsi ini.
9. Sahabat – sahabat Kusuk Kem Kem Henny, Wulan, Penty dan Dewi yang selama kuliah menemani dalam suka maupun duka.
10. Sahabat Lea Renza yang selalu support dan saling mendewasakan bersama.
11. Teman – teman Manajemen A angakatan 2016, yang sudah seperti keluarga, doa terbaik dariku untuk kalian semua.
12. Teman – teman tersayang yang telah membantu saya selama pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan perlu pengembangan dan kajian lebih lanjut. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari seluruh pihak agar skripsi ini bisa menjadi lebih sempurna dan semoga memberikan manfaat bagi orang yang membutuhkan.

Medan, Agustus 2020

 **SRI ANGGRAINI**

 **NPM: 163114057**

**DAFTAR ISI**

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
	2. Identifikasi Masalah 5
	3. Batasan Masalah 5
	4. Rumusan Masalah 6
	5. Tujuan Penelitian 6
	6. Manfaat Penelitian 7
	7. Anggapan Dasar/Asumsi 8
	8. Hipotesis 8

**BAB II TINJAUAN MASALAH 9**

* 1. Pemasaran 9
		1. Pengertian Pemasaran 9
	2. Kualitas Pelayanan Jasa 10
		1. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa 10
		2. Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa 12
		3. Perspektik Kualitas Pelayanan Jasa 14
		4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa 16
		5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa 20
		6. Dimensi – dimensi Kualitas Pelayanan Jasa 24
	3. Kepuasan Konsumen 27
		1. Pengertian Kepuasan Konsumen 27
		2. Stratrgi Kepuasan Konsumen 29
		3. Pengukuran Kepuasan Konsumen 31
		4. Factor – factor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 33
		5. Indikator – indikator Kepuasan Konsumen 34
	4. Penelitian Terdahulu 36
	5. Kerangka Konseptual 38

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39**

* 1. Desain Penelitian 39
	2. Tempat, dan Waktu Penelitian 39
		1. Tempat Penelitian 39
		2. Waktu Penelitian 40
	3. Populasi dan Sampel 40
		1. Populasi 40
		2. Sampel 41
	4. Variabel Dan Indikator 42
		1. Variabel 42
		2. Indikator 43
		3. Skala Pengukuran Variabel 44
		4. Definisi Operasional 44
	5. Sumber Data 46
	6. Teknik Pengumpulan Data 46
		1. Uji Instrumen Penelitian 48
			1. Uji Validitas 48
			2. Uji Reliabilitas 49
	7. Uji Asumsi Klasik 49
		1. Uji Normalitas 50
	8. Teknik Analisis Data 50
		1. Analisis Regresi Linier Sederhana 50
		2. Uji Hipotesis 51
			1. Uji Secara Parsial (Uji T) 51
			2. Uji Determinasi 52

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53**

* 1. Hasil Penelitian 53
		1. Gambaran Umum Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G 53
		2. Visi Misi Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G 54
		3. Struktur Organisasi 55
		4. *Job Description* 55
	2. Pembahasan 56
		1. Deskripsi Hasil Penelitian 56
		2. Gambaran Umum Identitas Responden 57
		3. Hasil Jawaban Responden 58
		4. Uji Instrument Penelitian 71
			1. Uji Validitas 71
			2. Uji Reliabilitas 73
		5. Uji Asumsi Klasik 74
			1. . Uji Normalitas 74
		6. Analisis Regresi Linier Sederhana 75
		7. Uji Hipotesis 76
			1. Uji Parsial (Uji T) 76
			2. Uji Determinasi 77

4.3. Pembahasan Hasil Kesimpulan 78

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80**

* 1. Kesimpulan 80
	2. Saran 81

**DAFTAR PUSTAKA 83**

**LAMPIRAN 85**

Lampiran 01Koesioner Penelitian 85

Lampiran 02 Tabel Jawaban Responden 89

Lampiran 03 Hasil Uji SPSS Uji Kualitas Data 93

Lampiran 04 Hasil Uji SPSS Uji Asumsi Klasik 98

Lampiran 05 Hasil Uji SPSS Uji Hipotesis 99

Lampiran 06 Tabel rTabel 100

Lampiran 07 Tabel tTabel 101

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1Jadwal Penelitian 40

Tabel 3.2 Skala Likert 44

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian 45

Tabel 3.4 Interprestasi Korelasi 49

Tabel 4.1 Skala Pengukuran Responden (Skala Likert) 56

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur 57

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan 58

Tabel 4.5 Peralatan yang digunakan Praktek Gigilengkap 58

Tabel 4.6 Fasilitas pelengkap yang disediakan Praktek Gigi(kursi, meja, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik. 59

Tabel 4.7 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G berpenampilan rapi dan professional. 60

Tabel 4.8 Ketersediaan tempat ( tempat tunggu, toilet, parker, dll) sangat memadai60

Tabel 4.9 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G memberikan perhatian secara maksimal kepada pelanggan 61

Tabel 4.10 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G mengutamakan kebutuhan
pelanggan 61

Tabel 4.11 Jam pelayanan Praktek Gigiyang sesuai dengan pelanggan 62

Tabel 4.12 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G dalam memberikan
pelayanan cepat dan tanggap 62

Tabel 4.13 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G dapat diandalkan dalam
melayanai masalah pelanggan 63

Tabel 4.14 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G memberikan informasi
cukup jelas dan tepat 63

Tabel 4.15 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan 64

Tabel 4.16 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G sangat sabar dalam menangani masalah pelanggan 64

Tabel 4.17 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G merespon dengan baik permintaan pelanggan 65

Tabel 4.18 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G selalu menjaga keakuratan data pelanggan 66

Tabel 4.19 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G bekerja dengan konsisten
dan bersikap sungguh – sungguh kepada pelanggan 66

Tabel 4.20 Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G membuat pelanggan merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi 67

Tabel 4.21 Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karna sesuai dengan yang di harapkan pelanggan 67

Tabel 4.22 Pelanggan bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pada Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G 68

Tabel 4.23 Pelanggan merasa puas dan akan datang kembali menggunakan jasa yang diberikan Praktek GigiFitri Agusyiani AMd.K G 68

Tabel 4.24 Pelanggan merasa puas karena kemampuan yang dimiliki karyawan Praktek Gigisangat baik dalam melayani pelanggan 69

Tabel 4.25 Pelanggan merasa puas karena kesopanan yang dimiliki karyawan Praktek Gigi 69

Tabel 4.26 Pelanggan merasa puas karena pratek gigi Fitri Agustiani AMd.K G memiliki reputasi yang baik dalam melayani pelanggan 70

Tabel 4.27 Pelanggan merasa puas karena lokasi Praktek GigiFitri Agustiani AMd.K G dapat dengan mudah ditemukan 70

Tabel 4.28 Hasil Pengujian Validitas 72

Tabel 4.29 Hasil Pengujian Reliabilitas 73

Tabel 4.30 Uji Normalitas Kolmogorov smirnov 74

Tabel 4.31 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 75

Tabel 4.32 Hasil Uji T 76

Tabel 4.33 Hasil uji R2 77

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Operasional Variabel 38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 55