

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAAN PASIEN PADA LABORATORIUM TEKNIKER  
GIGI SARI DENTAL MEDIKA DI DENPASAR PRIODE  
TAHUN 2022**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



**Oleh**

**Ni Kadek Ayu Candra Dewi**

**1717011075**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2024**

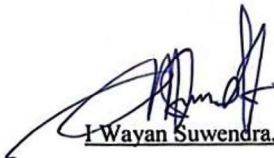
---

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I

  
Wayan Suwendra, S.E., M.Si  
NIP. 197005142008121003

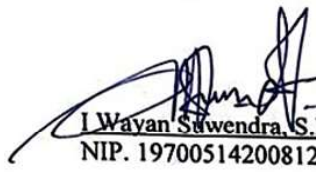
Pembimbing II

  
Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198304242009121002

Skripsi oleh Ni Kadek Ayu Candra Dewi ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 12 Juli 2024

Dewan Penguji,

  
I Wawan Suwendra, S.E., M.Si  
NIP. 197005142008121003

(Ketua)



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

(Anggota)



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198712112018031002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika Di Denpasar Priode Tahun 2022" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 April 2024

Vera membuat pernyataan.



N. Adek Ayu Candra dewi

Nim. 1717011075

## MOTTO

"Jangan pernah menyerah, karena hidup akan memberikan yang terbaik bagi mereka yang bertahan."



## PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika Di Denpasar Priode Tahun 2022”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Bapak prof Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, dan selaku Pembimbing 1 atas motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi dan selaku penguji yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.



5. Bapak I Wayan Suwendra S.E., M.Si, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd.,M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku penguji yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua Cening Suastika dan Ni Luh Kariasi serta keluarga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2017 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 21 April 2024

Penulis

Ni Kadek Ayu Candra Dewi

Nim. 1717011075



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| Halaman Judul.....  | i         |
| Lembar Persetujuan Pembimbing .....                           | ii        |
| Lembar Persetujuan Penguji .....                              | iii       |
| Lembar Persetujuan dan Pengesahan Panitia Ujian .....         | iv        |
| Pernyataan .....  | v         |
| Prakata.....  | vi        |
| Abstrak .....   | ix        |
| Daftar Isi.....   | x         |
| Daftar Tabel .....  | xii       |
| Daftar Gambar.....  | xiii      |
| Daftar Lampiran .....   | xiv       |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                            | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                | 5         |
| 1.3 Batasan Masalah.....                                      | 5         |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                     | 5         |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                    | 6         |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                   | 6         |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>                               | <b>7</b>  |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....                                  | 7         |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                      | 7         |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan.....                                   | 12        |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                     | 12        |
| 2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....                       | 13        |
| 2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 14        |
| 2.3 Penelitian Terdahulu.....                                 | 15        |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....                                   | 18        |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....                                 | 20        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                         | <b>21</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                                | 21        |

|                                   |   |    |
|-----------------------------------|---|----|
| 3.2                               | Lokasi Penelitian .....                           | 21 |
| 3.3                               | Populasi dan Sample.....                          | 22 |
| 3.4                               | Definisi Operasional Variabel .....               | 23 |
| 3.5                               | Jenis dan Sumber Data .....                       | 24 |
| 3.6                               | Subjek dan Objek .....                            | 25 |
| 3.7                               | Teknik Pengumpulan Data .....                     | 25 |
| 3.8                               | Pengujian Instrumen.....                          | 27 |
| 3.9                               | Teknik Analisis Data.....                         | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |   | 32 |
| 4.1.                              | Hasil Penelitian.....                             | 32 |
| 4.1.1                             | Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian..... | 32 |
| 4.1.2                             | Hasil Variabel Penelitian.....                    | 33 |
| 4.1.3                             | Hasil Uji Statistik Deskriptif.....               | 36 |
| 4.1.4                             | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                      | 37 |
| 4.1.5                             | Analisis Regresi Linier Sederhana .....           | 40 |
| 5.1.1                             | Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....              | 41 |
| 4.2.                              | Hasil Pengujian Hipotesis.....                    | 41 |
| 3.4                               | Implikasi.....                                    | 44 |
| 3.4.1                             | Implikasi Teoritis .....                          | 44 |
| 3.4.2                             | Implikasi Praktis.....                            | 45 |
| BAB V PENUTUP.....                |   | 46 |
| 5.1.                              | Rangkuman.....                                    | 46 |
| 5.2.                              | Kesimpulan.....                                   | 47 |
| 5.3.                              | Saran.....  | 47 |
| DAFTAR RUJUKAN .....              |   | 49 |
| LAMPIRAN.....                     |   | 52 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Proporsi Pasien yang Bermasalah pada Gigi .....   | 3  |
| Tabel 3. 1 Definsi Operasional Variabel.....   | 23 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 32 |
| Tabel 4. 2 Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan (X).....   | 34 |
| Tabel 4. 3 Persepsi responden terhadap kepuasan konsumen (Y) .....   | 35 |
| Tabel 4. 4 hasil uji statistic deskriptif .....  | 36 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas .....  | 38 |
| Tabel 4. 6 Hasil uji linearitas .....  | 38 |
| Tabel 4. 7 Hasil uji heterokedastisitas.....   | 39 |
| Tabel 4. 8 Koefisien Beta.....   | 40 |
| Tabel 4. 9 Koefisien determinasi (Adjusted R Square).....  | 41 |
| Tabel 4. 10 Hasil uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien<br>Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar ..... | 42 |



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir..... 20



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Data ordinal Uji Validitas.....                         | 53 |
| Lampiran 2. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas .....       | 55 |
| Lampiran 3. Rekapitulasi Uji Valid .....                            | 59 |
| Lampiran 4. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 60 |
| Lampiran 5. Kuesioner.....  | 61 |
| Lampiran 6. Data Ordinal Penelitian .....                           | 64 |
| Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik .....                                 | 67 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis.....                                | 70 |

