

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

Oleh

**Ni Kadek Ayu Candra Dewi/1717011075
Program Studi Pendidikan Ekonomi**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Laboratorium Terkniker Gigi Sari Dental Medika. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kausalitas. Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika, JL Pulau Natuna Denpasar Barat menjadi lokasi dalam studi ini. Populasi yang dilibatkan pada riset ini meliputi 400 pengunjung yang mempergunakan produk gigi tiruan dari Laboraturium Tekniker Gigi Sari Dental Medika dengan sampel 80 orang. Metode pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner dan wawancara. Teknik analisis dilakukan kualitatif dan kuantitatif. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil maupun pembahasan yaitu ada pengaruh positif dan signifikan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar. Hal ini terbukti dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Besaran kontribusi dari pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar yakni 72,1%, dan sisanya 27,9% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pasien.

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Sari Dental Medika Dental Engineering Laboratory. This research design uses causality research. Sari Dental Medika Dental Engineering Laboratory, JL Pulau Natuna, West Denpasar was the location for this study. The population involved in this research included 400 visitors who used denture products from the Sari Dental Medika Dental Engineering Laboratory with a sample of 80 people. Data collection methods consist of observation, interviews, questionnaires and literature study. The instruments used were questionnaires and interviews. Analysis techniques are carried out qualitatively and quantitatively. The conclusion obtained from the results and discussion is that there is a positive and significant influence of service quality on patient satisfaction at the Sari Dental Medika Dental Technician Laboratory in Denpasar. This is proven by the significance value of $0.000 < 0.05$. The contribution size of the influence of service quality on patient satisfaction at the Sari Dental Medika Dental Engineering Laboratory in Denpasar is 72.1%, and the remaining 27.9% is influenced by other variables that were not studied.

Keywords: customer satisfaction, service quality, patients.