

TESIS

**STUDI EMPIRIS PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN KLINIK GIGI**



Nila Anatha Harlim

No. Mhs: 125001750/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2015

PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sungguh menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

STUDI EMPIRIS PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN KLINIK GIGI

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 9 Maret 2015

Nila Anatha Harlim



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN TESIS

Nama : NILA ANATHA HARLIM
Nomor Mahasiswa : 125001750/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Studi Empiris Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Pasien Klinik Gigi

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. MF Shellyana Junaedi, SE., M.Si.	10 Maret 2015	
Mahestu Noviandra Krisjanti, M.Sc.IB, Ph.D.	10/3/2015	
Budi Suprpto, MBA., Ph.D.	10/3/2015	

Ketua Program Studi

Mahestu Noviandra Krisjanti, M.Sc.IB, Ph.D.

STUDI EMPIRIS PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN KLINIK GIGI

INTISARI

Waktu tunggu merupakan hal yang penting dikelola oleh penyedia usaha jasa. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa keterlambatan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan jasa. Kepuasan terhadap layanan jasa merupakan salah satu variabel yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas. Loyalitas konsumen merupakan hasil akhir yang diharapkan dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap hubungan kepuasan jasa dan loyalitas.

Penelitian dilakukan dengan sampel 150 responden di klinik gigi Dentes. Pasien diminta untuk mengisi kuesioner selama menunggu pembayaran layanan jasa oleh dokter gigi. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode regresi berganda dan regresi variabel moderasi menggunakan SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan waktu tunggu berpengaruh secara signifikan pada kepuasan terhadap layanan jasa. Kepuasan waktu tunggu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan jasa dokter gigi. Kepuasan waktu tunggu juga berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antara kepuasan jasa dan loyalitas pasien di klinik gigi.

Kata kunci: waktu tunggu, kepuasan waktu tunggu, kepuasan terhadap layanan jasa, loyalitas

EMPIRICAL STUDY ON THE EFFECT OF WAITING TIME TO PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY AT DENTAL CLINIC

ABSTRACT

Waiting time is important to managed by business services providers. Previous research has shown that delay could affect customer satisfaction with services. Service satisfaction is one of variables that can affect loyalty. Consumer loyalty should be achieved as a final result. This study aims to determine the effect of waiting time satisfaction to service satisfaction-loyalty relationship in services.

The study was conducted with a sample of 150 respondents at Dentes dental clinic. Patients were asked to fill out a questionnaire while waiting for service payment by dentist. Data were analyzed by multiple regression analysis and moderating analysis regression using SPSS ver16.00.

The research proves that waiting time satisfaction has significant effect on service satisfaction. Waiting time satisfaction increase patient satisfaction to the dentist. Waiting time satisfaction also serves as a moderating variable in the relationship between patient satisfaction and loyalty at dental clinics.

Keywords : waiting time, waiting time satisfaction, service satisfaction, loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Studi Empiris Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Klinik Gigi**”. Penulis banyak dibantu berbagai pihak dalam menyelesaikan karya tulis ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. MF. Shellyana Djunaidi, SE., M.Si selaku pembimbing utama, atas bimbingan, kesabaran, pengertian, semangat, dan nasehat beliau selama penulis menyelesaikan tesis
2. W. Mahestu N Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D dan Budi Suprpto, MBA.,Ph.D sebagai dosen penguji atas dukungan, kesempatan, dan nasehat beliau selama penulis menyelesaikan tesis
3. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis
4. Mama dan Papa tercinta: Ibu Kot Miauw Lian dan Bapak Hermawanto, serta adik saya Mega Kartika Harlim yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan yang teramat besar kepada penulis
5. Suamiku terkasih dr. Octavianus Kevin Goenadi, terima kasih atas semua motivasi, kasih sayang, dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis
6. Teman-teman MM angkatan 2012 atas segala dukungan maupun pengalaman berjuang bersama penulis
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

Semoga karya tulis yang masih jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi pengembangan ilmu kedepannya.

Yogyakarta, Maret 2015

drg. Nila Anatha Harlim

To my Lord Jesus Christ

Terimakasih ya Tuhan untuk segala anugerah,
kekuatan, dan bimbingan yang senantiasa
Engkau berikan dalam setiap langkahku

To my beloved family

Mama, Papa, dan adikku tersayang
Terimakasih untuk semua semangat dan kasih
sayang yang begitu besar kepadaku

To my dear husband

Terimakasih untuk cinta, kesabaran, semangat,
dan kasih sayang yang setiap saat diberikan
kepadaku

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penelitian	7
 BAB II. TINJAUAN KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	 9
A. Tinjauan Konseptual	9
1. Waktu Tunggu	9
2. Definisi Persepsi Waktu Tunggu	10
3. Kepuasan Waktu Tunggu Pelanggan	11
4. Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa	12
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
6. Loyalitas Pelanggan	15
7. Hubungan Kepuasan dan Loyalitas	16
8. Profil Kesehatan Gigi di Daerah Istimewa Yogyakarta	17
9. Penelitian Terdahulu	18
B. Pengembangan Hipotesis	20

C. Kerangka Penelitian	22
BAB III. METODE PENELITIAN	23
A. Lingkup Penelitian	23
B. Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data	23
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
D. Pengujian Instrumen Penelitian	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	28
E. Metode Analisis Data	28
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	29
2. Analisis Regresi Linier Berganda	29
3. Analisis Regresi Linier Berganda dengan Variabel Moderasi	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Profil Responden	33
B. Pengujian Hipotesis	39
1. Analisis Uji Regresi Linier Berganda	39
2. Analisis Uji Regresi Linier Sederhana	41
3. Analisis Uji Regresi Linier Berganda dengan Variabel Moderasi	42
C. Pembahasan	43
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Implikasi Manajerial	48
C. Keterbatasan Penelitian	48
D. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 4.1 Klasifikasi Usia Responden	34
Tabel 4.2 Klasifikasi Tingkat Pendapatan Responden	35
Tabel 4.3 Klasifikasi Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.4 Klasifikasi Alasan Responden ke Klinik Gigi	36
Tabel 4.5 Klasifikasi Jenis Perawatan Responden	37
Tabel 4.6 Klasifikasi Waktu Tunggu Maksimal Responden	38
Tabel 4.7 Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.8 Hasil Estimasi Regresi Linier Sederhana	41
Tabel 4.9 Hasil Estimasi Regresi dengan Moderasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 3.1 Model Regresi Linier Sederhana	29
Gambar 3.2 Model Regresi Linier Berganda	30
Gambar 3.3 Model Moderasi	31
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 4.2 Lama Waktu Tunggu Responden	37
Gambar 4.3 Hasil Signifikansi Penelitian	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : OUTPUT SPSS

