

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KLINIK GIGI
DRG. TJANG RIYANTO AND PARTNERS**

Oleh :

Loren Tiorina Anugrah



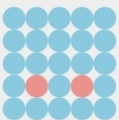
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2009**

ANALISIS KEPUASAN PASIEN



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



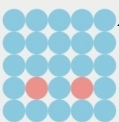
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. *Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :*
 - a. *Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah*
 - b. *Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB*
2. *Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB*



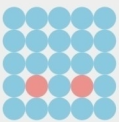
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

TERHADAP PELAYANAN KLINIK GIGI DRG. TJANG RIYANTO AND PARTNERS

Oleh :

Loren Tiorina Anugrah

Tesis

**sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis**

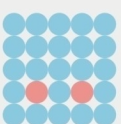
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2009**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Judul : Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*
Nama : LOREN TIORINA ANUGRAH
Nrp : P056060592
Program Studi : MANAJEMEN DAN BISNIS

Menyetujui
1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Rita Nurmalina, MS

Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, MFSA

2. Ketua Program Studi

3. Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, MEC

Prof. Dr.Ir. Khairil Anwar Notodiputro, MS

Tanggal Ujian: 10 Maret 2009

Tanggal Lulus :

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

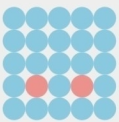
MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul

Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Gigi

Drg. Tjang Riyanto *and Partners*

merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan komisi pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau pencapaian akademik lainnya pada program sejenis pada perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, Maret 2009

Yang membuat Pernyataan

Loren Tiorina Anugrah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis dilahirkan di Banyuwangi pada tanggal 30 Oktober 1977. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Jasmin Saragih dan Ibu Ester Saribanon.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 1989 di SDN Kebon Pedes III Bogor. Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP PGRI 7 Bogor pada tahun 1989 hingga 1992. Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan oleh penulis pada tahun 1995 di SMA Negeri 2 Bogor. Pada tahun 1995 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Sahid, Fakultas Ilmu Komunikasi dan pada tahun 2002 meneruskan di STIE TRIGUNA Bogor jurusan Manajemen.

Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor pada tahun 2006 dengan mengambil Program Studi Manajemen dan Bisnis.

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sekolah Pasca Sarjana Institut Pertanian Bogor penulis menyusun tesis yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto and Partners”** dibimbing oleh Dr. Ir. Rita Nurmalina, MS dan Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, MFSA.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

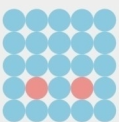
Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan hasil penelitian ini berhasil diselesaikan. Penelitian yang dilakukan di Klinik Gigi Drg Tjang Riyanto *and Partners* ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Sekolah Pascasarjana pada Program Studi Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.

Penelitian dilakukan untuk menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi Klinik Gigi Drg Tjang Riyanto *and Partners* terutama dalam hal perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan lebih jauh sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Penulis mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan di dalam penyusunan tesis ini, namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya serta bagi pembaca.

Bogor, Maret 2009

Penulis



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

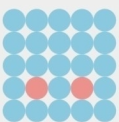
MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Rita Nurmalina, MS sebagai pembimbing pertama dan Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, MFSA pembimbing kedua dalam penulisan tesis ini yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
2. Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc sebagai dosen penguji dalam ujian sidang tesis penulis.
3. Para Dokter dan staf Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* yang telah membantu dalam pengambilan data sekunder.
4. Kedua orangtua, kakak dan adik penulis yang telah memberikan semangat, bimbingan, dan doa selama ini serta Wopuani yang telah mendukung dengan tanpa henti. Kalian semua sumber energi yang dahsyat untuk terus hidup dan bergerak mencipta dan menggapai mimpi-mimpi.
5. Bapak dan Ibu dosen pada Program Studi Manajemen dan Bisnis, Sekolah Pasca Sarjana IPB.
6. Icha, Winda, Siti, Arfah, Nizar, Nova dan serta rekan-rekan E27 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Bogor, Maret 2009

Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.