

**“Pengaruh Dimensi Kualitas jasa terhadap
kepuasan konsumen dalam pemakaian Kawat
Gigi (*Bracket*) di Klinik Gigi Dentes
Yogyakarta”**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Aunike Nancy Estevina Lintong

11074599

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
YOGYAKARTA
2011**

**“Pengaruh Dimensi Kualitas jasa terhadap kepuasan
konsumen dalam pemakaian Kawat Gigi (*Bracket*) di
Dentes Klinik Gigi Yogyakarta”**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

AUNIKE NANCY ESTEVINA LINTONG

NIM : 11074599

Jurusan : Manajemen

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Syarat-syarat SARA memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh

Retno Andarasari

1301100000000000000

1301100000000000000

1301100000000000000

1301100000000000000



Dewan Penguji

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

1. Purwadi Hono A, Dra, MM

Dosen Pembimbing Skripsi

2. Eni Istrianu, Dra, MM

3. Andrea Ari Suljoko, SE, MM, Mada

(Dra.P.Retno Andarasari, MM)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

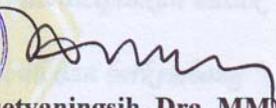
Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

16 JUN 2011

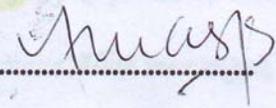
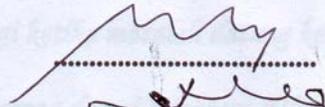
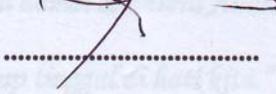
Mengesahkan

Dekan,


(Insijiwati Prasetyaningsih, Dra, MM)

Dewan Penguji:

1. **Purwani Retno A, Dra, MM**
2. **Eti Istriani, Dra, MM**
3. **Andreas Ari Sukoco, SE.,MM,Mmin**


.....

.....

.....

MOTTO

"Orang sukses adalah orang yang mampu bangkit satu kali lebih banyak dari jumlah kegagalannya "

(Billy P.S.Lim)

"Kehidupan yang besar selalu dimulai dengan impian yang besar "

(David J. Schwartz)

"Jangan biarkan dunia mengatur kita tapi ubahlah dunia untuk jadi lebih baik, sebelum mengubah dunia ubahlah dulu diri sendiri, karena kita diciptakan untuk tumbuh dan berkembang "

(David J. Schwartz)

" Jika mata kita senantiasa tertuju kepada Pencipta kita, jika perhatian kita senantiasa dapat diberikan kepadaNya, dan mendengar bilamana Allah memanggil, dan kita senantiasa mengangkat kepala kita tinggi ketika masalah datang ke dalam hidup kita. Kita seharusnya tidak perlu cemas, karena damai sejahtera Allah akan tetap tinggal di hati kita. "

(Rebecca Barlow Jordan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- **Tuhan Yesus**
- Dosenku Ibu Purwani Retno A, Dra, MM
- **Papa dan Mama** tercinta
- Keluarga Besar Lintong - Kainage
- **Sahabat-sahabatku**
- **Alamamaterku Universitas Kristen Duta
Wacana Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala anugerah dan kasih karuniaNya yang melimpah, serta hikmat dalam penulisan skripsi ini. Skripsi yang diberi judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pemakaian Kawat Gigi (*Bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta”** ini dipergunakan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dengan segala keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dimana penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu memberikan penyertaan dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Purwani Retno A, Dra, MM selaku dosen pembimbing, yang telah berkenan membimbing, mengarahkan, mendorong, dan memberikan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Insijiwati Prasetyaningsih, Dra, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
4. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana, yang telah memberikan informasi-informasi dan mengajarkan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.

5. Klinik Gigi Dentes Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis dalam mengadakan penelitian skripsi dan membantu penulis dalam segala hal yang penulis perlukan selama penelitian. Penulis menyampaikan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya.
6. Papa dan Mama tercinta atas kerja keras, serta dukungan doa, moral maupun materi selama menempuh bangku perkuliahan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dan kuliah dengan baik.
7. Tante Mey tercinta yang selama ini menemani penulis dan juga yang selalu memberikan dorongan kepada penulis.
8. Om Eky dan Tante Pep terima kasih sudah memberi semangat selama kuliah dan mau mampir ke Yogyakarta untuk melihat keadaan kami.
9. Tante-tanteuku dan Om-omku yang ada dimanado terima kasih buat dukungan dan doanya.
10. Sepupuku Nindy yang selama ini selalu bersama-sama dengan penulis dalam suka maupun duka. Perjuangan kita berdua tidak sia-sia. Ingat selalu kata sandi kita berdua "*jangan pernah mengeluh sepupu*".
11. Pink House Family dan HPMK Kiki, Theo, Ine, Diana, Ria, Ely, Aya, Jesi terima kasih sudah membuat penulis selalu tersenyum dengan roti J.co dan Pizza dan juga selalu menemani penulis dalam pembuatan skripsi, "Ine, Budo, Theo, Diana dan Nindy yang selalu menemani penulis pergi penelitian ke klinik gigi Dentes. Maaf kalau selama ini penulis banyak salah sama kalian semua. Luv full for All.. mizz u always..
12. Sahabat-Sahabat terbaik Nona Ria, Sofia, Ika, Melda dan Nyong Jones yang selama dibangku kuliah selalu bersama-sama dengan penulis dan selalu memberikan

masuk serta menghibur penulis saat suka maupun duka..Makasih buat semuanya kalian telah membuat penulis mengerti arti Persahabatan dan juga kalian membuat warna-warni dalam kehidupan penulis selama di Jogja. I Lupa nona-nona cantik dan nyong ganteng.. ”Jika tua nanti kita tlah hidup masing-masing ingatlah hari ini”...

13. Teman-teman Manajemen 2007 dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa program dan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat menciptakan karya yang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu membuat program Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Mei 2011

Penulis,

Aunike Nancy Estevina Lintong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran	6
2.2. Manajemen Pemasaran	7
2.3. Konsep Pemasaran	8
2.4. Perilaku Konsumen dan Perilaku Pembelian	9
2.5. Kualitas	13
2.6. Pelayanan/Jasa	14
2.7. Kualitas Jasa	17
2.8. Kepuasan Konsumen	19
2.9. Kawat Gigi (<i>Braket</i>)	20
2.10. Kerangka Pemikiran Teoritis	21
2.11. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.3. Subyek dan Obyek Penelitian	23
3.4. Variabel Penelitian	24
3.5. Jenis dan Sumber Data	25
3.6. Teknik Pengumpulan Data	25
3.7. Teknik Pengumpulan Data	26
3.8. Populasi dan Sampel	27
3.9. Uji Instrumen Penelitian	28
3.10. Teknik Analisis Data	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah dan Profil Dentes	34
4.2. Strategi Pemasaran Dentes	36
4.3. Struktur Organisasi Klinik Gigi Dentes	38
4.4. Profil Konsumen Klinik Gigi Dentes Yogyakarta	40
4.5. Pengujian Uji Instrumen	45
4.6. Pengujian Asumsi Klasik	49
4.7. Pengujian Hipotesis	53
4.8. Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	62
5.3. Keterbatasan Penelitian	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Profil Responden berdasarkan Usia.....	40
Tabel IV.2	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel IV.3	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel IV.4	Profil Responden berdasarkan Penghasilan/Uang Saku	43
Tabel IV.5	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel IV.6	Alasan Responden Memakai Kawat Gigi.....	44
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	46
Tabel IV.8	Item-Total Statistics.....	48
Tabel IV.9	Reliability Statistics	49
Tabel IV.10	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Perilaku Pembeli	12
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran	21
Gambar III.1 Daerah Penentuan Ho.....	32
Gambar III.2 Daerah Penentuan Ho.....	32
Gambar IV.1 Scatterplot	51
Gambar IV.2 Histogram.....	52
Gambar IV.3 Daerah Penentuan Ho	56
Gambar IV.4 Daerah Penentuan Ho	59

DAFTAR BAGAN

Bagan IV.1 Struktur Organisasi.....	39
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Jawaban Responden
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran V	Uji Hipotesis
Lampiran VI	Tabel r
Lampiran VII	Tabel t
Lampiran VIII	Tabel F
Lampiran VIII	Surat Ijin Penelitian

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMAKAIAN KAWAT GIGI (*BRACKET*) DI KLINIK GIGI DENTES YOGYAKARTA

Aunike Nancy Estevina Lintong
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian *bracket* di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2011. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang telah memakai kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Uji Validitas menggunakan teknik Korelasi *Pearson's Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Variabel bebas *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta. 2) Variabel bebas *assurance* (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta. 3) Variabel bebas *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) secara bersama-sama/simultan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.

Kata kunci : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, kepuasan konsumen.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat dalam era globalisasi ini, membuka peluang dan tantangan bisnis baru bagi perusahaan. Setiap perusahaan harus jeli melihat keadaan untuk dapat menciptakan suatu peluang bisnis. Mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen atas produk atau jasa merupakan kunci utama bagi perusahaan untuk menemukan suatu peluang bisnis.

Saat ini, peranan sektor jasa semakin lama semakin luas dan canggih dalam perekonomian. Kebutuhan konsumen pada sektor jasa semakin meningkat. Kenyataan tersebut merupakan suatu tantangan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk lebih mengembangkan usahanya. Persaingan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga semakin ketat. Sehingga, antar perusahaan harus berlomba-lomba bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Salah satu contoh sektor jasa yang menguntungkan saat ini adalah pemakaian *bracket* atau lebih dikenal dengan kawat gigi. Hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada, bahwa anak muda zaman sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar selalu tampil menarik. Bagi anak muda penampilan memakai *bracket* dapat mempunyai daya tarik tersendiri. Untuk saat ini pemakaian *bracket* bukan hanya digunakan untuk perawatan gigi melainkan untuk mendapatkan suatu penampilan yang menarik.

Keadaan tersebut diperkuat dengan sifat manusia yang mudah meniru kelompok referensi, yaitu kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok) untuk membentuk kepribadian dan perilakunya (Swasta dan Handoko 2000 : 68). Perilaku kelompok konsumen seperti ini menyebabkan kebutuhan akan pemakaian *bracket* meluas dikalangan anak muda baik di kota besar maupun di kota kecil.

Evaluasi kualitas jasa di Klinik Gigi Dentes dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen atas kualitas jasa yang diterimanya. Inilah dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, (1985). Baik buruknya kualitas jasa orthodontis akan tergantung pada kemampuan klinik gigi untuk memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan hal – hal tersebut di atas, maka penulis tertarik meneliti ***“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pemakaian Kawat Gigi (Bracket) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta”***.

1.2. Perumusan Masalah

Melihat kenyataan di atas maka dimunculkan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah karakteristik konsumen Klinik Gigi Dentes Yogyakarta?
2. Apakah dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian *bracket* di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah karakteristik konsumen Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian *bracket* di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.

1.4. Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah menyangkut responden yang menjadi penelitian:

1. Penelitian dilakukan di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.
2. Sampel Penelitian adalah konsumen Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.
3. Jumlah responden sebanyak 100 orang.
4. Kualitas jasa adalah sesuatu yang dirasakan oleh para pelanggan dalam hal untuk memuaskan harapannya dalam memakai *bracket*.

Berdasarkan definisi di atas maka yang dimaksud kualitas jasa dalam penelitian ini adalah respon pelanggan terhadap kualitas jasa yang dianggap penting dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

5. Kepuasan konsumen atas jasa Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.
6. Atribut-atribut jasa yang diteliti adalah :
 - a. Keandalan (*Reability*) adalah kemampuan Klinik Gigi Dentes untuk memberikan pelayanan melalui dokter spesialis orthodontis.

- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan daya tanggap dokter untuk memberikan pelayanan dan konsultasi terhadap pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*) adalah jaminan kualitas Klinik Gigi Dentes melalui kinerja dokter yang dilihat dari kapabilitas dokter. Yang meliputi kualitas melalui penilaian kinerja, kapabilitas dokter, dan jaminan kualitas kinerja dokter.
- d. Empaty (*Emphaty*) adalah perhatian dan kepedulian Klinik Gigi Dentes terhadap konsumen secara individual yang meliputi : kepedulian dokter, karyawan, perawat dalam menghadapi permasalahan konsumen dalam hal pemakaian kawat gigi.
- e. Bukti langsung (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan perawatan melalui Klinik Gigi Dentes dan fasilitas lainnya.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Klinik Gigi Dentes

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas jasa.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kepribadian peneliti dalam melakukan pengambilan keputusan dan juga sebagai alat

untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama kuliah dalam kehidupan.

3. Bagi pihak lain
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik dengan bidang ini.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi yang kelak bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan mengenai perbedaan variabel bebas *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Y'). Hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bebas *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bebas *assurance* (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.
3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bebas *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) secara bersama-sama/simultan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan penulis bagi pihak Klinik Gigi Dentes Yogyakarta atau

bagi pihak lain yang terkait dengan pemasaran produk dan juga bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *assurance* (X_3) secara parsial berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta dan kelima variabel bebas *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta. Maka sebaiknya pihak Dentes mempertimbangkan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*), dari faktor tersebut hanya satu variabel yang berpengaruh sehingga selanjutnya hal-hal seperti kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dapat ditingkatkan. Karena hal tersebut dapat memberikan citra atau *image* yang baik bagi konsumen atas kepuasan yang mereka terima.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Pada penelitian ini diketahui bahwa kelima variabel bebas yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh

sebesar 63,1% (jumlah R^2) terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta sedangkan 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain, maka lebih baik peneliti berikutnya meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pemakaian kawat gigi (*bracket*) di Klinik Gigi Dentes Yogyakarta.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini terdapat keterbatasan yaitu keterbatasan waktu dan tempat. Data penelitian ini hanya diambil pada satu periode tertentu, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan pada waktu dan tempat yang berbeda, artinya populasi penelitian tidak mewakili populasi di tempat yang sama pada periode yang berbeda atau populasi sejenis pada periode sama namun di tempat yang lain.
2. Mengingat alat pencarian data primer menggunakan kuesioner, maka penulis tidak dapat mendeteksi kebenaran data yang diperoleh. Ada kemungkinan responden memberikan jawaban yang tidak jujur sesuai dengan fakta yang ada.
3. Penulis belum mempunyai pengalaman dalam menulis karya ilmiah, sehingga skripsi ini masih belum sempurna terutama dalam hal mengolah data dan menganalisis data.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchori. (1992). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA.
- Gitosudarmo, Indriyo. (1994). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPFE.
- Djarwanto Ps & Pangestu Subagyo (2000). *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Harper, W Boyd, Walker, L Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jilid 1. Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Revisi. Jakarta : PT Prehallindo.
- _____. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. Jakarta : Indeks.
- McCarthy, William D. Perreault, E. Jerome. (1995). *Intisari Pemasaran Sebuah Ancangan Manajerial Global*. Edisi Keenam. Jilid II. (Alih Bahasa: Agus Maulana). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) : Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta : MediaKom.
- Supranto, J., (2000). *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Swastha DH, Basu. (1979). *Azas-asas Marketing. Edisi Kedua (revisi)*. Yogyakarta : AKB (Akademi Keuangan dan Bisnis).
- Swastha DH, Basu dan Hani Handoko. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (2005). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Widayat dan Amirullah. (2002). *Riset Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- <http://majalahkesehatan.com>, diunduh 27 Januari 2011 jam 12.14 WIB .