

Faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dari perspektif masyarakat tinjauan pada murid murid SMP SMA SMK Ksatria Jakarta SMKN 14 Jakarta dan pengguna jasa tukang gigi di Depok dan Bogor = Factors correlated with patient satisfaction using fixed orthodontic by dental quacks observation at students of smp sma smk ksatria jakarta smkn 14 jakarta and dental quacks service user / Lulu Amanda Utami

Lulu Amanda Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20402086&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Latar Belakang: Tren dan biaya murah membuat masyarakat menggunakan jasa tukang gigi untuk perawatan ortodonti cekat. Tujuan: Mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi dan korelasinya dengan dimensi mutu pelayanan. Metode: Studi analitik potong lintang pada 96 pengguna ortodonti cekat di SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta, tempat usaha tukang gigi di Depok dan Bogor. Pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan dimensi SERVQUAL. Hasil: Dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah reliability (96,8%) dan terendah tangible (90,01%). Kesimpulan: Terdapat hubungan ($p < 0.01$) dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien ortodonti cekat oleh tukang gigi.

ABSTRACT

Background: Trends and low cost of fixed orthodontic treatment motivate people to seek fixed orthodontic treatment from dental quacks. Objective: To describe patients satisfaction and its correlation with dimensions of service quality. Method: Analytic cross-sectional study performed on 96 fixed orthodontic patients of dental quacks at SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta, dental quacks' practices in Depok and Bogor. Data was collected using questionnaire with SERVQUAL dimensions. Result: The highest satisfaction level value is reliability (96.8%) and the lowest is tangible (90.01%). Conclusion: Significant relationship was found between dimensions of service quality and patient satisfaction who used the dental quacks.