

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT TERHADAP *CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTION* DI PUSKESMAS SITIUNG 1 KABUPATEN DHARMASRAYA



SKRIPSI

**Diajukan ke Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas
Sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Kedokteran Gigi
Oleh :**

AYU INTAN NURCAHYANI. P

No. BP 2111411012

Pembimbing 1: Dr. drg. Febrian, MKM

Pembimbing 2: drg. Desy Purnama Sari, MDSc

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

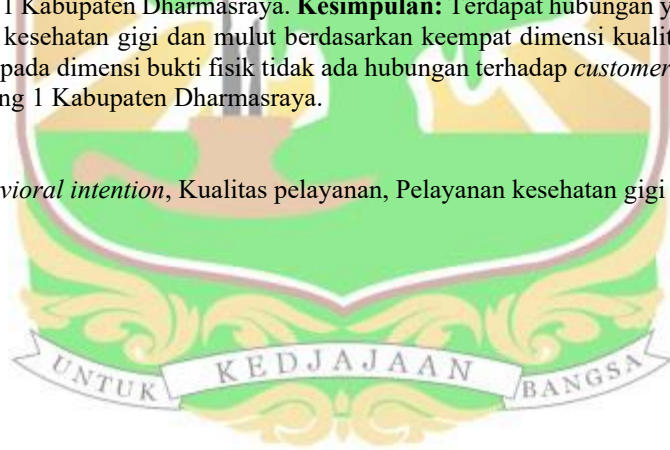
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT TERHADAP *CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTION* DI PUSKESMAS SITIUNG 1 KABUPATEN DHARMASRAYA

Oleh: Ayu Intan Nurcahyani P

ABSTRAK

Latar Belakang: Penduduk Indonesia yang mengeluhkan masalah gigi dan mulut sebanyak 56,9 %, sementara hanya 11,2% penduduk yang berobat ke tenaga kesehatan untuk memperoleh perawatan. Jumlah kunjungan pasien yang rendah sangat mempengaruhi kunjungan ulang pasien ke fasilitas kesehatan yang dipengaruhi oleh penilaian kualitas pelayanan. Kekecewaan dan persepsi buruk mengenai fasilitas kesehatan terhadap ketidakmampuan memberikan pelayanan yang berkualitas menyebabkan rendahnya jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian observasi analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 74 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yang sesuai dengan kriteria inklusi penelitian. Analisis statistik penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square* untuk dapat mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap *customer behavioral intention*. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keandalan ($p=0,006$), daya tanggap ($p=0,013$), jaminan ($p=0,023$) dan empati ($p=0,006$) namun bukti fisik ($p=0,693$) tidak ada hubungan yang signifikan terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan keempat dimensi kualitas pelayanan namun kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik tidak ada hubungan terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya.

Kata Kunci: *Behavioral intention*, Kualitas pelayanan, Pelayanan kesehatan gigi dan mulut



**THE RELATIONSHIP BETWEEN DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICE
QUALITY AND CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTION AT SITIUNG 1
PUBLIC HEALTH CENTER, DHARMASRAYA DISTRICT**

By: Ayu Intan Nurcahyani P

ABSTRACT

Background: The Indonesian population who complain of dental and oral problems is 56.9%, while only 11.2% of the population seeks treatment from health workers to obtain treatment. The low number of patient visits greatly affects patient repeat visits to health facilities which are influenced by the assessment of service quality. Disappointment and poor perceptions of health facilities regarding the inability to provide quality services cause low numbers of patient visits to health care facilities. **Objective:** To determine the relationship between the quality of dental and oral health services and customer behavioral intention at the Sitiung 1 Health Center, Dharmasraya Regency. **Method:** This type of research is an analytical observational study using a cross-sectional approach. The number of samples in this study was 74 respondents using a purposive sampling technique that was in accordance with the research inclusion criteria. Statistical analysis of the study using the Chi-Square test to determine the relationship between the dimensions of dental and oral health service quality and customer behavioral intention. **Results:** This study shows that there is a significant relationship between reliability ($p=0.006$), responsiveness ($p=0.013$), assurance ($p=0.023$) and empathy ($p=0.006$) but tangible ($p=0.693$) has no significant relationship to customer behavioral intention at Sitiung 1 Health Center, Dharmasraya Regency. **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of dental and oral health services based on the four dimensions of service quality but the quality of service in the tangible dimension has no relationship to customer behavioral intention at Sitiung 1 Health Center, Dharmasraya Regency.

Keywords: Behavioral intention, Service quality, Dental and oral health services

