

PENGARUH HARAPAN, PENGALAMAN, KUALITAS LAYANAN, PERSONALISASI, DAN DAYA TARIK ALTERNATIF TERHADAP NIAT KUNJUNGAN ULANG PELANGGAN KLINIK GIGI

RYAN TEGAR PAMUNGKAS



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Harapan, Pengalaman, Kualitas Layanan, Personalisasi, dan Daya Tarik Alternatif terhadap Niat Kunjungan Ulang Pelanggan Klinik Gigi” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Ryan Tegar Pamungkas
K1501232161



RINGKASAN

RYAN TEGAR PAMUNGKAS. Pengaruh Harapan, Pengalaman, Kualitas Layanan, Personalisasi, dan Daya Tarik Alternatif terhadap Niat Kunjungan Ulang Pelanggan Klinik Gigi. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan MEGAWATI SIMANJUNTAK.

Salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat adalah penyediaan layanan kesehatan gigi dan mulut. Klinik gigi sebagai penyedia layanan kesehatan gigi menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Ketersediaan layanan klinik gigi yang berkualitas memberikan peluang untuk menawarkan solusi kesehatan gigi yang lebih baik bagi masyarakat. Tingginya permintaan terhadap layanan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya melakukan perawatan gigi secara berkala. Namun, faktor seperti penyesalan pelanggan, yang muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima, dapat memengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat kunjungan ulang pada layanan klinik gigi dengan penyesalan pelanggan sebagai variabel mediasi. Faktor yang diteliti meliputi harapan pelanggan, pengalaman pelanggan, kualitas layanan, personalisasi layanan, dan daya tarik alternatif. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares*. Sampel penelitian terdiri atas 255 pelanggan klinik gigi di Balikpapan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, dengan data dikumpulkan menggunakan kuesioner daring.

Mayoritas responden adalah perempuan dewasa muda berusia produktif, berpendidikan sarjana, bekerja sebagai pegawai swasta, dan berpendapatan menengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan klinik gigi dinilai sesuai atau melebihi harapan, memberikan pengalaman positif, berkualitas tinggi, dipersonalisasi, dan lebih baik dibandingkan alternatif lain, sehingga tingkat penyesalan pelanggan rendah. Analisis menunjukkan bahwa harapan pelanggan, pengalaman pelanggan, kualitas layanan, personalisasi layanan, dan daya tarik alternatif berpengaruh negatif signifikan terhadap penyesalan pelanggan. Sementara itu, penyesalan pelanggan berpengaruh negatif signifikan terhadap niat kunjungan ulang. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan harapan, peningkatan kualitas layanan, dan personalisasi untuk menekan penyesalan pelanggan dan memperkuat loyalitas. Klinik gigi disarankan memastikan layanan sesuai harapan, menawarkan harga kompetitif, meningkatkan kompetensi staf, serta menjaga kebersihan dan kualitas fasilitas guna mendorong niat kunjungan ulang.

Kata kunci: klinik gigi, niat menggunakan ulang, penyesalan pelanggan, teori penyesalan

SUMMARY

RYAN TEGAR PAMUNGKAS. The Influence of Expectations, Experience, Service Quality, Personalization, and Alternative Attractiveness on Customers Revisit Intention at Dental Clinics. Supervised by UJANG SUMARWAN and MEGAWATI SIMANJUNTAK

One important aspect of improving the quality of life in society is the provision of dental and oral health services. Dental clinics, as providers of dental health services, face challenges in maintaining customer loyalty amid increasingly intense competition. The availability of quality dental clinic services provides opportunities to offer better dental health solutions to the community. The high demand for these services indicates that people are becoming more aware of the importance of regular dental care. However, factors such as customer regret, which arises from discrepancies between expectations and the actual service experience, may influence customers' decisions to revisit the same service provider.

This study aims to analyze the factors influencing revisit intention in dental clinic services, with customer regret as a mediating variable. The factors examined include customer expectations, customer experience, service quality, service personalization, and alternative attractiveness. The research employed a quantitative method using the Structural Equation Modeling approach based on Partial Least Squares. The sample consisted of 255 dental clinic customers in Balikpapan, selected through purposive sampling, with data collected via an online questionnaire.

The majority of respondents were young adult women of productive age, university graduates, employed as private-sector workers, and with middle-income levels. The results show that dental clinic services were perceived as meeting or exceeding expectations, providing positive experiences, high-quality services, personalized care, and being better than alternative options, resulting in low customer regret. The analysis revealed that customer expectations, customer experience, service quality, service personalization, and alternative attractiveness had a significant negative effect on customer regret. Meanwhile, customer regret had a significant negative effect on revisit intention. These findings highlight the importance of managing expectations, improving service quality, and providing personalized care to reduce customer regret and strengthen loyalty. Dental clinics are advised to ensure services meet customer expectations, offer competitive pricing, enhance staff competence, and maintain cleanliness and facility quality to encourage revisit intention.

Keywords: customer regret, dental clinic, regret theory, revisit intention



@Hak cipta milik IPB University

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**PENGARUH HARAPAN, PENGALAMAN, KUALITAS
LAYANAN, PERSONALISASI, DAN DAYA TARIK
ALTERNATIF TERHADAP NIAT KUNJUNGAN ULANG
PELANGGAN KLINIK GIGI**

RYAN TEGAR PAMUNGKAS

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

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

1. Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.F.S.A.
2. Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

Judul Tesis : Pengaruh Harapan, Pengalaman, Kualitas Layanan, Personalisasi, dan Daya Tarik Alternatif terhadap Niat Kunjungan Ulang Pelanggan Klinik Gigi
Nama : Ryan Tegar Pamungkas
NIM : K1501232161

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.



Pembimbing 2:
Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si.

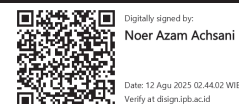


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian:
14 Juli 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2024 sampai bulan Maret 2025 dengan judul “Pengaruh Harapan, Pengalaman, Kualitas Layanan, Personalisasi, dan Daya Tarik Alternatif terhadap Niat Kunjungan Ulang Pelanggan Klinik gigi”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc. dan Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Ryan Tegar Pamungkas

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Perilaku Konsumen	8
2.2 Persaingan	10
2.3 <i>Expectancy confirmation theory</i>	11
2.4 Teori penyesalan	13
2.5 Harapan pelanggan	14
2.6 Pengalaman pelanggan	16
2.7 Kualitas layanan	18
2.8 Personalisasi layanan	19
2.9 Daya tarik alternatif	21
2.10 Niat menggunakan ulang	22
2.11 Kerangka Pemikiran	25
III METODE	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Variabel Penelitian	28
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	30
3.7 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	33
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Karakteristik Responden	35
4.2 Perilaku aktual responden	36
4.3 Hubungan Karakteristik Demografi Responden dengan Niat menggunakan ulang Klinik gigi	36
4.4 Hubungan Intensitas Penggunaan Klinik gigi dengan Niat Penggunaan Ulang	38
4.5 Deskripsi Indikator Variabel	38
4.6 Analisis SEM	44
4.7 Pengujian Hipotesis	50
4.8 Implikasi Manajerial	56
4.9 Keterbatasan Penelitian	57

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 University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI (LANJUTAN)

V	SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1	Simpulan	58
5.2	Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA	59
	LAMPIRAN	65
	RIWAYAT HIDUP	74

@Hak cipta milik IPB University

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Variabel dan definisi operasional	29
2	Hasil uji validitas	31
3	Hasil uji reliabilitas	32
4	Karakteristik demografis responden klinik gigi	35
5	Perilaku aktual responden	36
6	Tabulasi silang karakteristik demografi responden dengan niat penggunaan ulang ke klinik gigi	37
7	Tabulasi silang antara intensitas penggunaan klinik gigi dengan niat penggunaan ulang klinik gigi	38
8	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator harapan pelanggan	39
9	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator pengalaman pelanggan	40
10	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator kualitas layanan	40
11	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator personalisasi layanan	41
12	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator daya tarik alternatif	42
13	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator penyesalan pelanggan	43
14	Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator niat menggunakan ulang	44
15	Hasil uji validitas indikator	46
16	Hasil uji <i>outer model</i>	47
17	Hasil <i>Fornell lacker</i>	47
18	Nilai <i>cross loading</i>	48
19	Nilai <i>composite reliability</i>	49
20	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	49
21	Nilai <i>R Square</i>	50
22	Hasil analisis pengujian hipotesis pengaruh langsung	50
23	Hasil analisis pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung	51
24	Implikasi manajerial	56



DAFTAR GAMBAR

1	Persentase distribusi pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia	1
2	Persentase masalah gigi dan mulut di Provinsi Indonesia	2
3	Jumlah Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik di Provinsi Kalimantan Timur	4
4	Jumlah kunjungan pelanggan Pipedentalcare tahun 2023	5
5	Kerangka pemikiran konseptual	25
6	Rancangan model penelitian	34
7	Model dan perhitungan <i>outer loading</i>	45
8	Model Bootstrapping pengujian hipotesis	52

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	66
2	Hasil Pengujian Statistik	73