

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2 Kepuasan.....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	12
2.2.2 Metode Untuk Mengukur Kepuasan	13
2.2.3 Indikator Kepuasan	15
2.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17
2.3 Pelayanan	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan	18
2.3.2 Indikator Pelayanan.....	19
2.3.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	22
2.4 Lokasi	22
2.4.1 Pengertian Lokasi.....	22
2.4.2 Pertimbangan Dalam Pemilihan Lokasi	22
2.4.3 Tingkatan dalam Keputusan Pemilihan Lokasi.....	24
2.4.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien	25
2.5 Fasilitas	26
2.5.1 Pengertian Fasilitas	26

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2 Indikator Fasilitas.....	27
2.5.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	27
2.6 Pandangan Islam Mengenai Kepuasan Pasien Atas Pelayanan,Lokasi, Dan Fasilitas Kesehatan Yang Disediakan Pihak Rumah Sakit	27
2.7 Penelitian Terdahulu	20
2.8 Konsep Operasional variabel Penelitian	32
2.9 Kerangka Pemikiran.....	33
2.10 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2 Sumber Data Penelitian.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Uji Kualitas Data Asumsi Klasik.....	37
3.6 Analisis Data Penelitian.....	41

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Objek Penelitian.....	44
4.2 Tugas dan Fungsi	46
4.3 Visi dan Misi.....	46
4.4 Struktur Organisasi RSUD Siak.....	48
4.5 Sumber Daya.....	55

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	62
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	62
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63

Hak Cipta Diindungi 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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2	Deskriptif Variabel.....	64
5.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan	64
5.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Lokasi.....	68
5.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas	70
5.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	73
5.3	Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	77
5.3.1	Uji Validitas	77
5.3.2	Uji Realibilitas	82
5.4	Uji Normalitas Data	83
5.5	Uji Asumsi Klasik.....	85
5.5.1	Uji Multikolinieritas.....	85
5.5.2	Uji Heteroskedastisitas	85
5.5.3	Uji Outokorelasi.....	87
5.6	Analisis Data Penelitian.....	88
5.6.1	Regresi Linier Berganda	88
5.6.2	Uji Secara Parsial (Uji T).....	90
5.6.3	Uji Secara Simultan (Uji F).....	92
5.6.4	Koefisien Korelasi.....	93
5.6.5	Koefisien Determinasi.....	94
5.7	Pembahasan.....	95
5.7.1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan	95
5.7.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan.....	96
5.7.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan	97
5.7.4	Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Fasilitas Terhadap Kepuasan	98

BAB VI Penutup

6.1	Kesimpulan	99
6.2	Saran	100

DAFTAR PUSTAKA