

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.

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PEKANBARU**

**FAUZAN AKBAR**  
**NIM.11471102049**

*Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang beralamat di Jl. Melati No.60, Harjosari, Sukajadi, Kota Pekanbaru. Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Dengan harapan agar Pasien percaya dan datang untuk menggunakan layanan dan puas dalam menikmati pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, untuk dapat memberikan kepuasan pasien rumah sakit harus dapat memberikan bukti fisik yang jelas, memberikan empati yang penuh kepada pasien, kemudian memberikan ketanggapan yang secara cepat dan tepat, juga memberikan kehandalan dengan pelayanan yang terpercaya, serta jaminan yang dapat meyakinkan kepercayaan pasien. Dalam penelitian ini dirumuskan masalah adalah seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas dari Kualitas Pelayanan yaitu Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiviness, dan Assurance, variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien rawat inap. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga sampel yang diambil adalah 100 orang dengan menggunakan metode Non Probability sampling dimana teknik sampling yang digunakan penelitian adalah purposive sampling. Hipotesis diduga variabel Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiviness, dan Assurance berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap, dan diduga variabel Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiviness, dan Assurance berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap.*

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan), Dan Kepuasan Pasien**