

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

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Pemasaran .....	12
2.2 Manajemen Pemasaran .....	14
2.3 Pengertian Jasa .....	15
2.3.1 Klasifikasi Jasa .....	15
2.3.2 Ciri-ciri Jasa .....	17
2.4 Kepuasan Pasien .....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	18
2.4.2 Dimensi untuk mengukur Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4.4 Faktor-faktor timbulnya Ketidak Puasan Pelanggan .....	21
2.4.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5 Kualitas Pelayanan .....	23
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.5.2 Faktor-faktor yang diperhatikan dalam Pelaksanaan Pelayanan..	24
2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	25
2.5.4 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan.....	28

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.

2.5.5 Hubungan Antara Kepuasan dengan Kualitas Pelayanan.....	29
2.6 Prinsip Islam Tentang Pasar dan Pemasaran Syariah .....	30
2.3.1 Kualitas Layanan Dalam Islam.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu .....	37
2.8 Kerangka Pemikiran.....	38
2.9 Hipotesis .....	40
2.10 Variabel Penelitian.....	40
2.11 Defenisi Konsep Operasional .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.3 Populasi dan Sampel .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Teknik Analisis Data .....	46
3.6 Uji Kualitas Data .....	47
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
3.9 Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru .....	55
4.2 Visi dan Misi .....	57
4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru .....	62
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	64
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	64
5.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	65
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik .....	65
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Emphaty .....	67
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kehandalan .....	69
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	70



**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.

5.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan.....	72
5.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	75
5.3.1 Uji Validitas .....	75
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	79
5.4 Uji Normalitas Data.....	80
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	82
5.5.1 Uji Multikolonieritas .....	82
5.5.2 Uji Heterokedastisitas .....	83
5.5.3 Uji Autokorelasi .....	84
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	85
5.7 Uji Hipotesis .....	87
5.7.1 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	87
5.7.2 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	90
5.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	91
5.8 Pembahasan .....	92
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
6.1 Kesimpulan .....	98
6.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	