



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	10
2.1.3 Manajemen Pemasaran .....	11
2.2 Jasa .....	12
2.2.1 Pengertian Jasa .....	12
2.2.2 Klasifikasi Jasa .....	13
2.2.3 Karakteristik Jasa .....	14
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.4 Harga .....	18
2.4.1 Harga .....	18
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga .....	19
2.4.3 Metode Penetapan Harga .....	20
2.4.4 Indikator-Indikator Harga .....	21
2.5 Kepuasan Konsumen .....	22
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	23
2.5.2 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	24
2.5.3 Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen .....	25
2.6 Pandangan Islam .....	26
2.6.1 Kualitas Pelayanan .....	26

1. Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan dalam penulisan karya tulis ini dan 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.



2.6.2 Harga.....	28
2.6.3 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.7 Penelitian Terdahulu .....	31
2.8 Kerangka Pemikiran.....	32
2.9 Hipotesis .....	36
2.10 Variabel Penelitian.....	36
2.11 Definisi Operasional Penelitian .....	37

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Metode Pengujian Data.....	44
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	44
3.7.2 uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	46
3.7.4 Uji Hipotesis .....	47

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	50
4.2 Visi dan Misi RSUD Bangkinang.....	51
4.2.1 Visi.....	51
4.2.2 Misi .....	51
4.3 Tugas dan Fungsi RSUD Bangkinang .....	52
4.3.1 Tugas Pokok.....	52
4.3.2 Fungsi Pokok .....	52
4.4 Struktur Organisasi RSUD Bangkinang .....	53

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karakteristik Responden.....	57
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia .....	57
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	59
5.2 Deskripsi Variabel .....	59



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.

5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	59
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2) .....	61
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y) .....	63
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	65
5.3.1 Uji Validitas .....	65
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	67
5.4 Uji Normalitas Data .....	68
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	70
5.5.1 Uji Multikolinieritas .....	70
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	72
5.5.3 Uji Autokorelasi .....	73
5.6 Analisis Data Penelitian .....	75
5.6.1 Regresi Linier Berganda .....	75
5.6.2 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	76
5.6.3 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	78
5.6.4 Koefisien Determinasi .....	79
5.7 Pembahasan .....	80

**BAB VI KESIMPULANDAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	83
6.2 Saran .....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	85
-----------------------------	----

**LAMPIRAN**