

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.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha di Indonesia pada saat ini telah memasuki persaingan yang sangat ketat. Persaingan ini muncul seiring pesatnya perkembangan teknologi dan peningkatan taraf hidup masyarakat yang sangat berpengaruh terhadap kebutuhan manusia yang sangat beragam.<sup>1</sup> Situasi seperti ini menuntut para pelaku bisnis jasa harus lebih kreatif dalam menawarkan jasanya, salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa kesehatan yaitu Klinik.

Klinik merupakan sebuah perusahaan jasa kesehatan yang lingkupnya tidak sebesar Rumah Sakit. Klinik adalah suatu fasilitas kesehatan publik kecil yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada konsumen. Dalam memberikan perawatan kepada pasien tentunya pihak klinik juga menginginkan kepuasan bagi konsumen (Pasien) tersebut. Kepuasan pasien dan kesembuhan pasien menjadi prioritas bagi pihak klinik, dan tentunya mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia kesehatan yang

---

<sup>1</sup> Risca Merinda Nurmalasari, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan di Surabaya", Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol.2 No.1, Tahun 2013, h.2

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.

menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan konsumen dengan berbagai strategi agar dapat mempertahankan kepercayaan konsumen.

Strategi merupakan suatu keputusan tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya. Tindakan-tindakan apa saja yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber daya guna mencapai tujuan.<sup>2</sup>

Dalam menentukan kepuasan konsumen, ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu<sup>3</sup>:

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

<sup>2</sup> Winardi, *Enterpreuner & Enterpreunership*, (Jakarta: Kencana, 2004) h. 106

<sup>3</sup> Admin, *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, artikel diakses pada 1 Oktober 2016 dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>

4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mementapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Dalam persaingan ini, yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak Klinik kepada pasien. Pasien merupakan pelaku konsumsi (konsumen) dalam sebuah Klinik. Memenuhi kebutuhan pasien adalah hal yang sangat penting dilakukan oleh pihak Klinik. Apabila pasien puas atas jasa yang diberikan maka pasien tersebut akan berobat ke Klinik tersebut jika sedang sakit. Tetapi sebaliknya jika pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan, mereka akan memberitahukan pengalaman buruknya kepada orang lain sehingga berakibat buruk bagi Klinik.

Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari berbagai macam budaya, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), h.78

#### 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.

Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk atau jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

Dalam Islam, Allah dan Rasul-Nya Muhammad SAW sangatlah memperhatikan terhadap kualitas, baik itu berupa kualitas barang maupun kualitas jasa, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah (2): 267

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan diantaranya adalah bentuk fisik pelayanan (*tangibility*), memberikan perhatian yang tulus

<sup>5</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.)

#### 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.

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.

(*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan jaminan (*assurance*),<sup>6</sup>

Klinik Pratama Paus Medika merupakan fasilitas jasa kesehatan yang melayani konsumen (pasien) dalam hal mengobati berbagai macam penyakit-penyakit ringan seperti demam, batuk, dan sebagainya. Klinik Pratama Paus Medika sudah berdiri sejak tahun 2002 di Jl. Paus No.2 D Pekanbaru. Saat ini Klinik Pratama Paus Medika telah mempekerjakan 15 orang karyawan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut :<sup>7</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan Klinik Pratama Paus Medika**  
**Tahun 2018**

No	Nama	Jabatan
1	Citrawati	Administrasi
2	Desi Eliska	Administrasi
3	Siti Hajar	Administrasi
4	Elva Diana	Administrasi
5	M. Anjas Daulay	Perawat
6	Sri Monika Lestary	Perawat
7	Desy Ratna Sari	Perawat
8	Ulfa Saumi	Perawat
9	Isriyani Siregar	Dokter Gigi
10	Dolly Pradana	Dokter Umum
11	Lesy Kurnia Putri	Dokter Umum
12	Marta Dinata	Kasir
13	Cynthia Noverina	Apoteker
14	Heri Prima Purba	Asisten Apoteker
15	Indra	Petugas Kebersihan

Sumber : Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru. Tahun 2018

<sup>6</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.197

<sup>7</sup> Zuhriadi, Pimpinan Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 15 November 2018

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.

Dari data di atas dapat kita lihat bahwa Klinik Pratama Paus Medika telah memiliki 4 orang karyawan di bagian administrasi, 4 orang perawat, 3 orang dokter, 1 orang kasir, 2 orang bagian apotek, dan 1 orang petugas kebersihan. Mereka bekerja sama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap konsumen yang berkunjung di klinik tersebut.

Dalam hal perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan, tentu Klinik Pratama Paus medika akan memberikan jasa sepenuhnya kepada para konsumennya, karena kepuasan konsumen atas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh klinik adalah suatu penghargaan tertinggi bagi klinik.

Menurut pimpinan klinik, dalam 1 tahun terakhir kunjungan konsumen terlihat menurun dengan adanya bukti laporan kunjungan pasien umum setiap akhir tahun, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Laporan Bulanan Kunjungan Pasien Umum Klinik Pratama Paus Medika Pada 4 Tahun Terakhir (2015-2018)**

No	Tahun	Kunjungan Pasien	Jumlah Perubahan
1	2015	3.578	-
2	2016	4.610	1.032
3	2017	5.061	451
4	2018	3.906	-1155
<b>Total</b>		<b>17.155</b>	

Sumber : Klinik Pratama Paus Medika, 2015-2018

Data kunjungan pasien diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015-2017 mengalami kenaikan, sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan yang sangat drastis. Padahal menurut pimpinan klinik sudah melakukan strategi pelayanan yang baik.

#### 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.

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang kesehatan, Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pihak Klinik Pratama Paus Medika telah melakukan strategi pelayanan diantaranya dokter, perawat, bidan yang selalu sigap melayani konsumen, keramahan kepada konsumen, kepedulian terhadap konsumen, dan merespon cepat keluhan-keluhan konsumen. Kemudian dalam hal fasilitas di antaranya ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan AC dan Televisi, IGD dan ruang dokter yang bersih dan nyaman, parkir yang luas serta toilet umum yang bersih.<sup>8</sup>

Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa kesehatan, bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh seluruh anggota Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan bagaimana tanggapan konsumen terhadap strategi pelayanan yang telah dilakukan Klinik Pratama Paus Medika.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**

#### **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan sampai kepada sasaran yang diinginkan, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini.

---

<sup>8</sup> Siti Hajar, Admin Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 15 November 2018

**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.

Karena keterbatasan penulis baik pikiran, tenaga, maupun keterbatasan waktu, maka penulis hanya mengkaji tentang **“Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika?
3. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah terhadap strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika.
- c. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Syariah terhadap strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen.



**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. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi peneliti berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen menurut Ekonomi Syariah.
- b. Bagi Instansi berguna sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan dalam menjalankan strategi yang telah ada.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum di UIN Suska Riau.
- d. Untuk sumber informasi bagi pembaca yang ingin menambah wawasan tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.<sup>9</sup> Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Paus Medika, yang berlokasi di Jl. Paus No.2D Pekanbaru. Alasan penulis memilih tempat ini sebagai penelitian karena Klinik Pratama Paus Medika dapat bersaing dengan Klinik-klinik lainnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Tetapi jumlah kunjungan konsumen mengalami penurunan yang sangat drastis.

---

<sup>9</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5, h. 5

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. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Yang menjadi Subjek penelitian ini adalah Pimpinan, karyawan, dan para konsumen Klinik Pratama Paus Medika.
- b. Yang menjadi Objek penelitian ini adalah Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru.

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>10</sup>

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>11</sup> Dengan kata lain sampel adalah himpunan bagian dari populasi.

Adapun populasi dalam penelitian ini terdiri dari konsumen Klinik Pratama Paus Medika Kota Pekanbaru pada tahun 2018 berjumlah 3.906 orang, pimpinan dan karyawan Klinik Pratama Paus Medika yang berjumlah 16 orang. Untuk menentukan ukuran sampel pada konsumen, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

<sup>10</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.46

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010,) Cet ke-9, h.215

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan (0.1)

Maka banyaknya sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{3906}{1+3906.(0.1)^2}$$

$n = 97,50$  dibulatkan menjadi 98

Dari rumus Slovin diatas, mendapatkan hasil sampel untuk konsumen berjumlah 98 orang, sedangkan metode pengambilan sampel pada konsumen yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Artinya teknik memilih sampel dari orang atau unit yang mudah dijumpai.<sup>12</sup> Yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Untuk memperkuat data, penulis mengambil sampel dari pihak klinik 1 pimpinan dan 4 orang karyawan dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

#### 4. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data bisa diperoleh. Ada dua macam sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

<sup>12</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 174

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian. Dalam penelitian ini data primer bersumber dari pimpinan, karyawan, dan konsumen Klinik Paus Medika.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpul dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung terhadap gejala atau fenomena yang terjadi di Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden). Wawancara ini dilakukan dengan pimpinan dan karyawan Klinik Pratama Paus Medika.
- c. Angket, yaitu serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket diberikan kembali ke peneliti. Angket ini diberikan kepada konsumen Klinik Pratama Paus Medika.
- d. Dokumentasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode ini

digunakan untuk meneliti data historis.<sup>13</sup> Serta mengumpulkan data-data atau arsip yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti, seperti daftar kunjungan pasien klinik, profil klinik, dan file SOP (*Standart Operational Prosedure*).

## 6. Teknik Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data-data berdasarkan persamaan jenis dari data tersebut, kemudian diuraikan dengan sedemikian rupa sehingga diperoleh gambaran umum yang utuh tentang masalah yang diteliti.

## 7. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a. deduktif yaitu dengan mengumpulkan data-data yang bersifat umum selanjutnya diuraikan kepada yang lebih khusus.
- b. Deskriptif, yaitu dengan menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh, kemudian dianalisa sesuai dengan masalah.

---

<sup>13</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), edisi ke 2, h.124

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.

## F. Indikator Penelitian

Adapun indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator
1	Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, pembeli, klien, pasien, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang-orang yang dilayani. (Sugiarto, 2002)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibility</i> (bukti fisik)</li> <li>2. <i>Realibility</i> (kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)</li> <li>5. <i>Empathy</i> (empati) (Parasuraman, 1988)</li> </ol>

## G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 bab, masing-masing bab diuraikan dengan beberapa unit dan sub unit, yang mana keseluruhan uraian tersebut mempunyai hubungan dan saling berkaitan satu dengan yang lain.

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, indikator penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II : GAMBARAN UMUM KLINIK PRATAMA PAUS MEDIKA

Bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum Klinik Pratama Paus Medika, yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas masing-masing karyawan Klinik Pratama Paus Medika dan pelayanan.

**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.

**BAB III : TINJAUAN TEORITIS**

Bab ini akan menjelaskan tentang strategi pelayanan, pengertian kepuasan konsumen, pengukuran kepuasan konsumen, serta pelayanan dalam Islam.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian, yang terdiri dari strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen, tanggapan konsumen terhadap strategi pelayanan yang dilakukan oleh Klinik Pratama Paus Medika, serta tinjauan Ekonomi Syariah terhadap strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.