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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Nandra Binaria, (2018): ***''Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Menurut Perspektif Ekonomi Islam''***

Skripsi ini ditulis berdasarkan latar belakang bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah, bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bengkalis, bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap di RSUD Bengkalis.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Bengkalis yang beralamat di Jl. Kelapapati Tengah No. 90. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Bengkalis yang berjumlah 1003 orang, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *rumus slovin* sebanyak 91 pasien secara *purposive sampling*. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian melalui pasien rawat inap, perawat dan pihak manajemen, dan data sekunder diperoleh dari berbagai referensi serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Teknik analisa yang digunakan adalah *deskriptif kuantitatif* dengan metode regresi linier sederhana menggunakan alat bantu *SPSS 21 for Windows*..

Berdasarkan hasil pengolahan data di dapat persamaan regresi yaitu Y= 7.499+ 268X. Selanjutnya dari hasil uji t variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan penjelasan sebagai berikut, Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji parsial yaitu nilai t hitung sebesar 10,460 lebih besar dari t tabel 1,986 (91-2 = 89) pada label signifikannya 1% (10.460 > 1,986). Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan persentase pengaruh variabel pelayanan, terhadap kepuasan pasien sebesar 0,551 (55,1%), dan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Ditinjau menurut perspektif Ekonomi Islam, pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bengkalis sesuai dengan prinsip Syari'ah atau tidak bertentangan dengan aspek-aspek syari'ah, baik dari segi *Tangibles* (bukti fisik), *Empaty* (perhatian), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggup), dan *Asurance* (jaminan).