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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan tantangan bagi perusahaan-perusahaan yang beroperasi didalamnya, namun disisi lain globalisasi memberikan peluang pada mereka untuk tumbuh dan berkembang sehingga memiliki daya saing yang makin kuat. Perusahaan perlu membuat perencanaan untuk kelangsungan hidupnya diarena persaingan global karena tidak ada tempat bagi perusahaan untuk bersembunyi dari pesaing-pesaingnya.[1]

Berbagai aspek kehidupan tidak luput dari proses globalisasi, dan tentunya juga meliputi persaingan dalam menghasilkan produk dan jasa tersebut. Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah akses kesehatan. Karena itu pelayanan jasa kesehatan merupakan sifat mendesak dan harus dipenuhi, pihak swasta maupun pemerintah harus dapat saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status maupun martabat seseorang.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana utama pelayanan kesehatan sekarang ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu tentang kedokteran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter semakin canggih yang dimiliki oleh pihak rumah sakit dan semakin banyaknya rumah

[1] Lina Anatan, *Service Excellence Competing Through Competitiveness*, (Bandung: Alfabeta: 2008), hlm.68

sakit yang berdiri atas prakarsa non pemerintah (swasta). Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini adalah rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal terhadap rumah sakit.

Kemajuan dan perkembangan rumah sakit akan sangat tergantung dari kualitas pelayaan yang diberikan. Pelayanan *(Custumer Service)* secara umum adalah prinsip kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.[2] Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan terstruktur, dipahami karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, berkualitas, tidak tahan lama, serta diproduksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan.[3] Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.[4] Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana

[2] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 225
[3] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 67
[4] Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm.

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

perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasannya pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kulitas memuaskan.[5]

Dalam menentukan kepuasan ada lima faktor yang harus diperhatikan, yaitu[6] :

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa,yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan 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.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

---

[5] Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2001), hlm. 68

[6] Admin, *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, artikel diakses pada 1 maret 2017 dari http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html.

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

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.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan menilai menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Zeithmal, Berry dan Parasuraman mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:[7]

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan meliputi ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian anatara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

[7] Ibid, hlm. 27

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

4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, mengurus administrasi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Peran dan fungsi rumah sakit sebagai tempat untuk melakukan pelayanan kesehatan (YANKES) yang profesional akan erat kaitannya dengan 3 (tiga) unsur, yaitu yang terdiri dari :

1. Unsur mutu yang dijamin kualitasnya;
2. Unsur keuntungan atau manfaat yang tercermin dalam mutu pelayanan
3. Hukum yang mengatur perumahsakitan secara umum dan kedokteran dan/ atau medik khususnya.[8]

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 5 (Undang-undang tentang Kesehatan), dinyatakan sebagai berikut:[9]

1. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.
2. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.
3. Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

---

[8] Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum untuk Perumahsakitan*, (Bandung*:* PT. Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 118.

[9] UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009, "Kesehatan", diakses pada tanggal 20 Februari 2017 dari https://ina-respond.net/wp-content/uploads/2015/05/3-UU-No-36-tahun-2009-tentang-Kesehatan.pdf

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

Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Maka dari itu setiap rumah sakit harus dapat mengidentifikasi kepuasan dari setiap pasien atau konsumennya agar pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya dan juga berkualitas. Jika rumah sakit tidak mengetahui kepuasan dari pasiennya maka besar kemungkinan rumah sakit akan mudah tersingkirkan oleh pesaingnya.

Seperti halnya dalam Sistem Ekonomi Islam yang merupakan sistem ekonomi yang berorientasi rahmatan lil alamin.[10] Ekonomi Islam seperti yang dikatakan oleh *Shihab* diikat oleh separangkat iman dan akhlak, moral etika bagi setiap aktivitas ekonominya, baik dalam posisinya sebagai konsumen, produsen, distributor, dan lain-lain maupun dalam melakukan usahanya dalam mengembangkan serta menciptakan hartanya.[11]

Islam tidak pernah memisahkan antara ekonomi dengan etika, sebagaimana tidak pernah memisahkan ilmu dengan akhlak. Islam adalah

[10] Muslich, *Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: YKPN, 2007), hlm. 27
[11] Muhammad, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 3

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

risalah yang diturunkan Allah untuk membenahi akhlak manusia. Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional ini digambarkan dalam Al-Quran surat Al- Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلۡ كُلّٞ يَعۡمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِۦۖ فَرَبُّكُمۡ أَعۡلَمُ بِمَنۡ هُوَ أَهۡدَىٰ سَبِيلٗا ٨٤

"Katakanlah, masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik". (QS. Al- Isra ayat 84)[12]

Pada ayat diatas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.[13]

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit atau yang

[12] Kementrian Agama RI, *AL-Quran*, (Jakarta Selatan: Penerbit WALI OASIS TERRACE RECIDENT, 2015), hlm. 290

[13] Idri, Titik Triwulan Tutik, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*, (Jakarta: Indonesia 2008), cet. 1, hlm. 21

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

menggunakan jasa rumah sakit, kemudian menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dirumah sakit tersebut. Selain itu ketidakpuasan tentang kualitas pelayanan dapat disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis adalah Rumah Sakit Negeri Kelas B dibawah Pimpinan Drs H. Suhairy Zein selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis dan Subspesialis terbatas. Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis beralamatkan Jalan Kelapapati Tengah No. 90 dengan bangunan yang megah berlantai 4 dan fasilitas lengkap baik sarana maupun prasarana untuk pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari Rumah Sakit Kabupaten. Rumah sakit ini termasuk besar, tempat ini tersedia 150 tempat tidur yang terdiri dari: Kelas VVIP 2 tempat tidur, VIP 12 tempat tidur, kelas I 10 tempat tidur, kelas II 64 tempat tidur dan kelas III 62 tempat tidur dengan jumlah karyawan 267 Orang.[14]

Permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis terhadap pasien rawat inap, di mana pelayanan yang diberikan hanya sekedarnya saja dan tidak sesuai dengan misi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis yang mengatakan akan memberikan pelayanan prima

[14] RSUD Bengkalis, "*Profil Sejarah*", diakses tanggal 20 Februari 2017 dari www.rsudbengkalis.com

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

terhadap semua pasien, dan mengembangkan sarana dan prasarana yang berkualitas. Pelayanan tidak prima tersebut terjadi dari proses administrasinya sampai dengan ruangan perawatannya.

Hal itu pula yang pernah terjadi terhadap Ibu Sulami ketika beliau dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis, beliau merasakan pelayanan yang diberikan terhadapnya hanya sekedarnya saja karena ketika memasang infus perawat yang bersangkutan salah memasukkan jarum infus dan mengakibatkan pembengkakan ditangan pasien, padahal saat itu Ibu Sulami mengalami pendarahan akibat haid yang belebihan. Hal ini menjadi masalah terhadap pasien karena apabila perawat lalai dan salah dalam memberikan tindakan maka akan berakibat fatal terhadap pasien tersebut, terlebih pasien yang bersangkutan membutuhkan perawatan yang maksimal.[15]

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien Rawat Inap RSUD Bengkalis selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Bengkalis

No	Tahun	Jumlah Pasien	Keterangan
1	2012	7.096	Rawat Inap
2	2013	7.546	Rawat Inap
3	2014	7.380	Rawat Inap
4	2015	10.380	Rawat Inap
5	2016	11.884	Rawat Inap
Jumlah Keseluruhan		**44.286**	

Sumber Data: RSUD Bengkalis

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pasien rawat Inap 5 (lima) tahun berturut-turut mengalami peningkatan dan penurunan

[15] Sulami, Pasien yang pernah Rawat Inap di RSUD Bengkalis, *Wawancara* tanggal 27 maret 2017

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

setiap tahunnya. Pada tahun 2012 jumlah pasien sebesar 7.096, kemudian pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 7.546, pada tahun 2014 jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan sebesar 7.380, kemungkinan hal ini terjadi karena penurunan kualitas pelayanan di RSUD Bengkalis, selanjutnya pada tahun 2015 dan 2016 mengalami peningkatan kembali yaitu berjumlah 10.380 dan 11.884 pasien Rawat Inap.

Berdasarkan data dan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul: **"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Menurut Perspektif Ekonomi Islam".**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka penulis membatasi masalah hanya pada Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bengkalis?

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

2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap di RSUD Bengkalis?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bengkalis.

b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi islam tentang kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap di RSUD Bengkalis**.**

2. Manfaat Penelitian

a. Sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan melalui teori yang ada kaitannya dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat.

b. Sebagai bahan kajian, rujukan dan perbandingan sekaligus menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang Ekonomi Islam.

c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Riserch*) dengan mengambil lokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis

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

beralamat di Jl. Kelapapati Tengah No. 90. Penelitian ini dimulai pada bulan Februari tahun 2017 sampai dengan selesai. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di RSUD Bengkalis karena lokasi penelitian tidak jauh dari rumah si peneliti, dan RSUD bengkalis adalah satu-satunya Rumah Sakit yang terdapat di pulau bengkalis yang memberikan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kepuasan terhadap semua pasien, termasuk pasien rawat inap.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap, perawat, & pihak manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis.

b. Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis menurut Perspektif Ekonomi Islam.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[16]

Adapun dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daera Bengkalis data periode bulan Maret sampai dengan bulan April 2017 dengan jumlah

[16] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alpa Beta: 2012), hlm. 115.

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

keseluruhan 1003 pasien rawat inap, 3 orang perawat dan 2 orang pihak manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.

b. Sampel

Sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel (disimbolkan dengan *n*) selalu mempunyai ukuran yang kecil atau sangat kecil jika dibandingkan dengan ukuran populasi.[17]

Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

Maka banyaknya sampel untuk subjek pasien ialah :

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

[17] M. Toha Anggoro, dkk, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), Cet. ke-9, hlm. 4.3.

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

$$n = \frac{1003}{1 + 1003.(0,1)^2}$$

$$n = 90,93$$

$$n = 91$$

Sedangkan teknik metode yang digunakan untuk penarikan sampling adalah metode *purposive sampling* yaitu salah satu teknik sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.[18] Kriteria khusus tersebut meliputi:

1. Pasien rawat inap
2. Pasien yang sedang dirawat lebih dari 1 hari
3. Pasien yang berumur >20 tahun

4. Sumber Data

a. Data primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian melalui pasien rawat inap, perawat dan pihak manajemen.

b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari riset kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui cara:

[18] Ibid, Hlm. 122

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

a. Observasi atau pengamatan langsung, penulis melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi subjek dan objek kajian.

b. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada subjek.

c. Angket (kuesioner), yaitu penulis membuat pertanyaan berupa daftar pertanyaan sekitar penelitian ini yang kemudian disebarkan untuk diisi oleh responden untuk memperkuat hasil penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

d. Dokumentasi, mengumpulkan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, buku, dan sebagainya.

6. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Penulis memperoleh data dengan cara menyebar kuisioner kepada 91 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuisioner diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21.0. Tujuan analisis

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

data dalam penelitian kuantitaif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisa Deskriptif

Yaitu suatu metode dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran untuk menjelaskan hasil perhitungan.

Data dari kuisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian diringkas atau direkapitulasi, meyangkut semua variabel yang diteliti, baik berupa distribusi frekuensi maupun persen distribusi frekuensi. Kemudian data tersebut direkap ke dalam sebuah tabel untuk kembali diinterpretasikan guna menarik kesimpulan.

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini diatur dengan skala likert. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek dengan skala penilaian (skor) 1 samapai 5 varian jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

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

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.[19] Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuisioner. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuisioner dihitung dengan menggunakan metode Korelasi *Product Moment*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai r, dengan taraf signifikan 1% dari jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi *product moment* lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

Jadi jika nilai koefisien korelasi bernilai positif dan r hitung ≥ r tabel, maka item dapat dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya.[20]

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran.[21] Uji

[19] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2009), hlm. 59.

[20] Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), hlm. 117.

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

reliabilitas dilakukan dalam sebuah peneltian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan jarak yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterparestasikan sebagai berikut[22] :

a) Nilai alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang *reliable*
b) Nilai alpha Cronbach 0,21 – 0,40 berarti agak *reliable*
c) Nilai alpha Cronbach 0,41 – 0,60 berarti cukup *reliable*
d) Nilai alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti *reliable*
e) Nilai alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti kurang *reliable*

Jadi kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, jika koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach's*) > dari 0,6.[23]

---

[21] Husein Umar, *Op.Cit.*, hlm. 58.
[22] Catur Agusriyanto, *Metode Penelitian*, artikel diakses pada 28 Maret 2017 dari http://zifaraca.blogspot.co.id/2012/2007metode-penelitian.html.
[23] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

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

3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diuji sebelum melakukan pengujian hipotesis untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan.Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa metode *multivariate*, termasuk metode regresi dapat digunakan pada data tertentu sehingga dapat diinterpretasikan dengan tepat. Penelitian ini akan mengukur asumsi normalitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. [24] menurut Ghozali model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu odiagonal dari grafik distribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak heteroskedastisitas.[25]

[24] Morissan, *Metodologi Penelitian Survei*, (Jakarta:Kencana, 2012) Ed.1, Cet ke-1, hlm.88

[25] Dwi Priyanto, 5 Jam Belajar Olahan Data dengan SPSS 17, (Yogyakarta: ANDI,2009), hlm. 160

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

3) Uji Multikolinearitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemuakn adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortognal.[26]

c. Uji Hipotesis Penelitian

Pembuktian Hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik sebagi berikut :

1) Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X.[27]Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu setiap variabel pada kualitas pelayanan, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pasien. Dalam hal ini, menggunakan rumus :

$$\mathbf{Y} = \boldsymbol{a} + \mathbf{bX}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

[26] Imam Ghozali, *Aplikasi Multivaroate dengan Program SPPS,* (Semarang Undip:2007). hlm. 91

[27] Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitan dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5., hlm. 63.

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

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Setiap Variabel pada Kualitas Pelayanan

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikan 0,01 atau 1%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi merupakan suatu hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.[28] Untuk keuatan hubungan nilai koefisien korelasi antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-), yaitu:

a) Apabila r = -1 artinya korelasi negative sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel (X) status sosial ekonomi dan variabel (Y) kesadaran membayar pajak, bila variabel (X) naik maka variabel (Y) turun.

b) Apabila r = 1 artinya korelasi positif, artinya terjadi hubungan searah variabel (X) status sosial ekonomi dan variabel (Y)

[28] Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Kencana: Jakarta, 2009), Cet. 9, hlm. 133.

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

kesadaran membayar pajak, bila variabel (X) naik maka variabel (Y) naik.

4) Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1. Nilai koefisien yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Untuk mengukur tanggapan responden, dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Jawaban pertanyaan berupa peringkat misalnya sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1
2. Alternatif jawaban tidak setuju diberi skor 2
3. Alternatif jawaban tidak setuju diberi skor 3
4. Alternatif jawaban setuju akan diberi skor 4
5. Alternatif jawaban sangat setuju akan diberi skor 5

Pengolahan data dalam pembahasan penelitian ini dibantu oleh komputerisasi melalui program *SPSS 21.0*

7. Metode Penulisan

a. Deduktif yaitu menggambarkan keadaan umum yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan diambil kesimpulan secara khusus.

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

b. Induktif yaitu penulis mengumpulkan data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti yang bersifat khusus dan kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.

c. Deskriptif yaitu menggunakan uraian atas fakta yang diambil dengan apa adanya.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang masih bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.[29] Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

1. Diduga pelayanan berpengaruh positif terdapat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis.

G. Model Kerangka Berpikir

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Penelitian

H. Variabel

Variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

[29] Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitan dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5, hlm. 31.

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
UIN SUSKA RIAU

Tabel 1.3
Defenisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Pelayanan (X)	Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, proses, dan lingkungan yang mmenuhi atau melebihi harapan.	1. Realibility 2. Assurance (jaminan) 3. Tangibles (tampilan/bukti fisik) 4. Emphaty (empati) 5. Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian)	Likert
2	Kepuasan (Y)	merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan	Likert

I. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis metode penelitian, model kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BENGKALIS

Dalam bab ini penulis menerangkan Bab tentang gambaran secara umum mengenai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

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

Bengkalis, Visi, Misi, dan Struktur Organisasi RSUD Bengkalis.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang yang berkaitan tentang teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, pengertian pelayanan, kepuasan pelanggan, dasar-dasar pelayanan kesehatan, pelayanan dalam Ekonomi Islam, dan kepuasan dalam Ekonomi Islam.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bengkalis, Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap di RSUD Bengkalis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran dari Hasil penelitian

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