

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 IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskriptif Responden

Dalam bagian ini akan dijelaskan analisis hasil penelitian dalam pembahasan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Syariah. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan (X) sebagai variabel Independen dan kepuasan pasien (Y) sebagai variabel Dependent.

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Responden dibedakan atas beberapa karakteristik identitas yaitu berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan pekerjaan.

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka adapun jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel IV.1

**Tabel IV.1**  
**Data Respoden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentasi(%)
1.	Laki-laki	19	19%
2.	Perempuan	81	81%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 19 orang atau 19% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sebanyak 81 orang atau 81% responden berjenis kelamin perempuan.

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. Tingkat Usia

Adapun kisaran usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel IV.2

**Tabel IV.2**  
**Data Responden Menurut Usia**

No.	Usia Responden	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1.	21-30 tahun	50	50%
2.	31-40 tahun	29	29%
3.	41-50 tahun	14	14%
4.	>50 tahun	7	7%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018*

Berdasarkan tabel IV.2 dapat dilihat usia para responden yaitu pada usia 21-30 tahun sebanyak 50 orang atau 50% responden, pada usia 31-40 tahun sebanyak 29 orang atau 29% responden, pada usia 41-50 tahun sebanyak 14 orang atau 14% responden, dan pada usia >50 tahun sebanyak 7 orang atau 7% responden.

## 3. Pekerjaan Responden

Adapun pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel IV.3

**Tabel IV.3**  
**Data Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Wiraswasta	6	6%
2.	Ibu rumah tangga	42	44%
3.	Pedagang	34	35%
4.	PNS	18	15%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Hasil Penelitian, 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.

Berdasarkan tabel IV.3 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden yang menjadi pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru dengan kategori wiraswasta sebanyak 6 orang atau 6%, ibu rumah tangga sebanyak 42 orang atau 42%, pedagang sebanyak 34 orang atau 34%, dan PNS sebanyak 18 orang atau 18%.

### B. Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian ini. Analisis yang digunakan adalah nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan nilai minimum setiap variabel. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.4**  
**Statistik Deskriptif Responden**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	31	50	41,17	4,608
Kepuasan Pasien	100	18	30	23,82	2,942
Valid N (listwise)	100				

**Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018**

Dari tabel IV.4 terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai minimum sebesar 32, nilai maksimum sebesar 50 dan nilai rata-rata sebesar 41,17. Jika jawaban responden diatas mean maka responden tersebut memiliki pengetahuan lebih tinggi tentang kualitas pelayanan.

Sedangkan variabel kepuasan pasien mempunyai nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum sebesar 30, dan nilai rata-rata sebesar 23,82. Jika

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.

jawaban responden diatas mean maka responden tersebut memiliki pengetahuan yang tinggi tentang kepuasan pasien.

Berikut tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

**Tabel IV.5**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel**  
**Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Menurut saya pelayanan RSIA Eria Bunda Pekanbaru yang diberikan kepada pasien baik kaya ataupun miskin tetap sama.	29	48	23	0	0	100
		29%	48%	23%	0%	0%	100%
2.	Menurut saya berkali-kali berobat atau bertanya selalu dilayani dengan baik.	25	53	22	0	0	100
		25%	53%	22%	0%	0%	100%
3.	Menurut saya dokter mendengarkan keluhan dari pasien.	45	40	15	0	0	100
		45%	40%	15%	0%	0%	100%
4.	Menurut saya petugas RSIA Eria Bunda Pekanbaru memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik.	43	39	18	0	0	100
		43%	39%	18%	0%	0%	100%
5.	Menurut saya RSIA Eria Bunda Pekanbaru menjamin obat yang diberikan kepada pelanggan.	34	54	12	0	0	100
		34%	54%	12%	0%	0%	100%
6.	Menurut saya pelayanan yang diberikan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).	24	62	14	0	0	100
		24%	62%	14%	0%	0%	100%

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.

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
7.	Menurut saya jika ada pasien yang susah atau memerlukan bantuan dokter cepat membantu mencari solusi.	23	54	23	0	0	100
		23%	54%	23%	0%	0%	100%
8.	Menurut saya dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien.	25	60	15	0	0	100
		25%	60%	15%	0%	0%	100%
9.	Menurut saya RSIA Eria Bunda Pekanbaru telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.	20	61	19	0	0	100
		20%	61%	19%	0%	0%	100%
10.	Menurut saya RSIA Eria Bunda pekanbaru dokternya ramah dalam melayani pasien.	23	61	16	0	0	100
		23%	61%	16%	0%	0%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>291</b>	<b>532</b>	<b>177</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1000</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>29,1 %</b>	<b>53,2 %</b>	<b>17,7 %</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018

Dari hasil tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan di atas dapat dilihat bahwa responden yang memilih Sangat Setuju sebanyak 29,1%, responden yang memilih Setuju sebanyak 53,2%, responden yang memilih netral sebanyak 17,7%, dan tidak ada responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

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. Kepuasan Pasien

**Tabel IV.6**  
**Tanggapan Responden tentang Variabel Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Menurut saya berobat di RSIA Eria Bunda Pekanbaru kenyataan yang dialami sesuai dengan harapan saya inginkan.	26	56	18	0	0	100
		26%	56%	18%	0%	0%	100%
2.	Menurut saya apabila saya membutuhkan perawat kembali saya akan memilih RSIA Eria Bunda Pekanbaru.	14	50	36	0	0	100
		14%	50%	36%	0%	0%	100%
3.	Menurut saya, saya akan merekomendasikan kepada keluarga dan orang-orang disekitar saya untuk berobat ke RSIA Eria Bunda Pekanbaru.	31	47	22	0	0	100
		31%	47%	22%	0%	0%	100%
4.	Menurut saya, saya pernah kesal menunggu lama mengantri obat	23	46	31	0	0	100
		23%	46%	31%	0%	0%	100%
5.	Menurut saya, saya berobat kesini karna terpaksa atau tidak ada pilihan lain.	15	51	34	0	0	100
		15%	51%	34%	0%	0%	100%
6.	Saya selalu menceritakan kepada orang lain tentang RSIA Eria Bunda Pekanbaru.	24	65	11	0	0	100
		24%	65%	11%	0%	0%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>133</b>	<b>315</b>	<b>152</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>600</b>
<b>Persentase(%)</b>		<b>22,17%</b>	<b>52,5%</b>	<b>25,33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018

Dari hasil tanggapan responden tentang variabel kepuasan pasien di atas dapat dilihat bahwa responden yang memilih Sangat Setuju sebanyak 22,17%, responden yang memilih Setuju sebanyak 52,5%,

#### 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.

responden yang memilih netral sebanyak 25,33%, dan tidak ada responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

## C. Analisa Data

### 1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang dikumpulkan, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian terhadap data-data tersebut. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang kuat. Oleh karena itu penelitian harus menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur relatif konsisten apabila digunakan berulang kali dan rumus yang di pakai adalah menggunakan *Alpha Cronbach*. Untuk uji validitas, instrumen kuesioner dapat dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi  $r$  hitung lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel untuk  $\alpha = 5\%$ .

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.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r, Hitung	r, Tabel	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	KP 1	0,678	0,1966	Valid
	KP 2	0,539	0,1966	Valid
	KP 3	0,651	0,1966	Valid
	KP 4	0,788	0,1966	Valid
	KP 5	0,773	0,1966	Valid
	KP 6	0,741	0,1966	Valid
	KP 7	0,640	0,1966	Valid
	KP 8	0,694	0,1966	Valid
	KP 9	0,720	0,1966	Valid
	KP 10	0,593	0,1966	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	KEP 1	0,734	0,1966	Valid
	KEP 2	0,726	0,1966	Valid
	KEP 3	0,746	0,1966	Valid
	KEP 4	0,741	0,1966	Valid
	KEP 5	0,747	0,1966	Valid
	KEP 6	0,648	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas di ketahui r tabel dengan  $df = 100 - 2 = 98$  dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5% adalah 0,1966. Sedangkan nilai r hitung dalam uji validitas ini adalah *Pearson Correlation* antara item pernyataan dengan total skor variabel. Maka dapat diketahui nilai r hitung  $> 0,1966$  (r tabel), artinya keseluruhan butir pernyataan tentang variable dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur pada penelitian ini.

**b. Uji reliabilitas**

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang menunjukkan oleh instrumen pengukuran.<sup>58</sup> Pengujian ini

<sup>58</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 58



## 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.

berujung untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *cronbach' alpha*. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,6. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6, maka nilainya kurang baik.

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	10

*Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018*

Setelah dilakukan uji reliabilitas untuk bahwa variabel kualitas pelayanan (X) reliabel dengan tingkat reliabilitas tinggi yang di tunjukkan oleh nilai *Cronbach,s Alpha* 0.871 yang lebih besar dari 0.60.

#### b. Variabel Kepuasan Pasien

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,818	6

*Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018*

Setelah dilakukan uji reliabilitas untuk bahwa variabel kepuasan pasien (Y) reliabel dengan tingkat reliabilitas tinggi yang di tunjukkan oleh nilai *Cronbach,s Alpha* 0.818 yang lebih besar dari 0.60.

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. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependent, independent atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji data apakah normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat diukur dengan *kolmogorov smirnov*.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Normalitas K-S-Z**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	41.14	23.81
	Std. Deviation	4.559	2.943
Most Extreme Differences	Absolute	.082	.134
	Positive	.082	.134
	Negative	-.061	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.822	1.343
Asymp. Sig. (2-tailed)		.508	.054

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

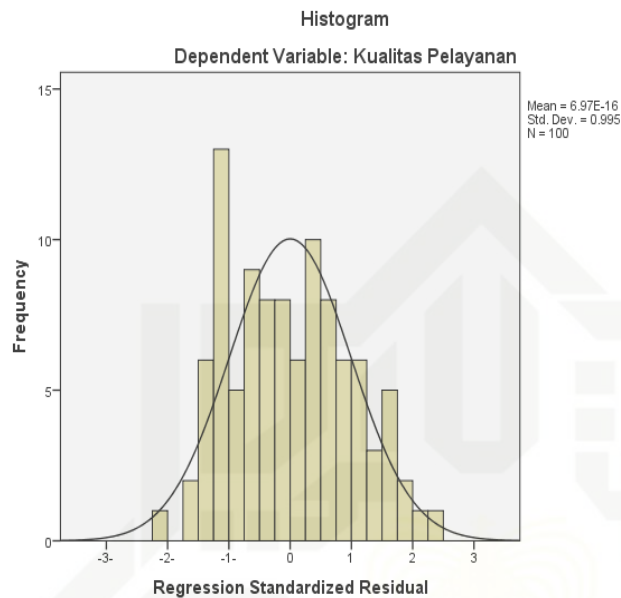
**Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018**

Tabel di atas menunjukkan nilai K-S-Z untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,822 dengan signifikan sebesar 0,508. Sedangkan nilai K-S-Z untuk variabel kepuasan pasien adalah sebesar 1,343 dengan signifikan sebesar 0,54. Nilai K-S-Z semua variabel tersebut diatas 0,05. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel secara statistik telah berdistribusi normal dan layak digunakan sebagai data penelitian. Uji normalitas juga dapat dilihat dari kurva *histrogram*.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar IV.1**  
**Grafik Histogram**



**Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018**

Berdasarkan gambar diketahui bahwa sebaran data yang menyebar ke semua daerah kurva normal, berbentuk simetris atau lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa data mempunyai distribusi normal.

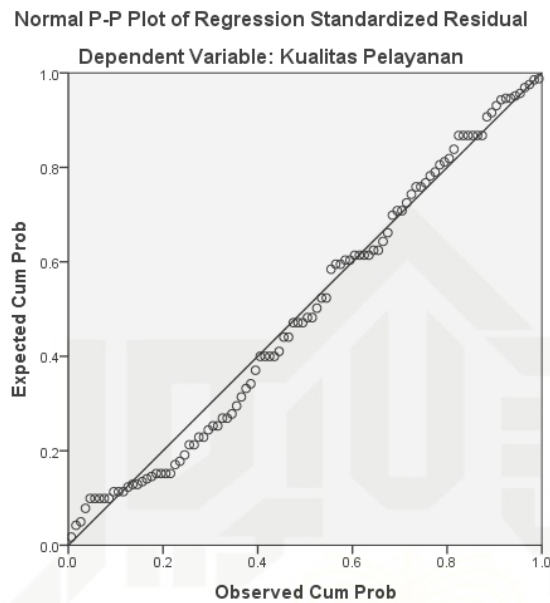
Uji normalitas data dapat dilihat dari analisis grafik normal *P-P Plot* sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU

#### 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar IV.2**  
**Normal P-P Plot**



*Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018*

Berdasarkan gambar grafik IV.2 tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual berdistribusi normal.

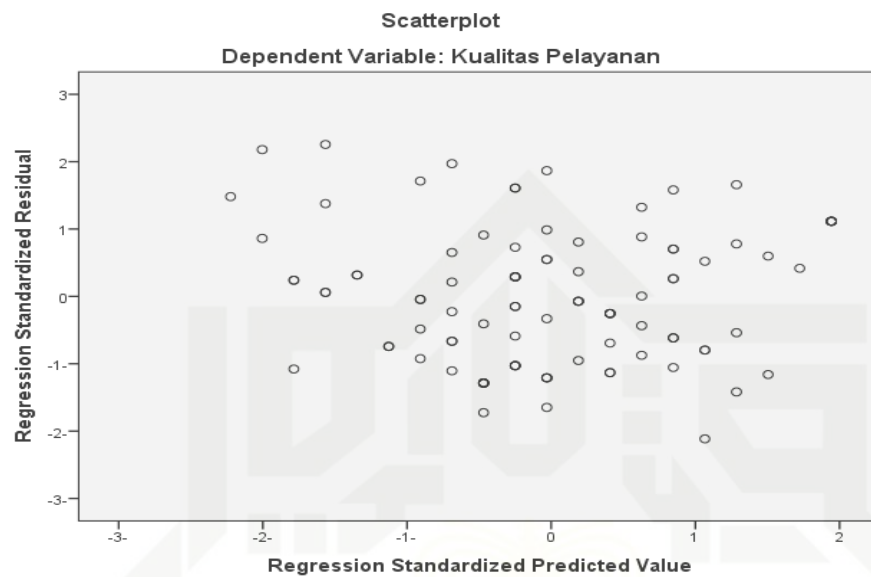
#### b. Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan melihat pola titik-titik pada *Scatter Plots Regression*. Model yang paling baik adalah dalam suatu penelitian adalah tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat Scatter-Plots Regression ini yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dan diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut :

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar IV.3**  
**Pola Titik-titik pada Scatterplot**



*Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018*

### c. Uji Autokorelasi

Dalam suatu penelitian uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan lainnya yang disusun menurut periode waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima dan tidak terjadi masalah autokorelasi
- 2) Jika  $dW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak dan maka terdapat masalah autokorelasi.
- 3) Jika  $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  akan tidak terdapat unsur yang pasti.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil perhitungan autokorelasi dengan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai dL dan dU dalam penelitian ini didapat dari tabel Durbin Watson pada signifikansi, 0,05, n= 100 dan k=1 adalah dL = 1,6540 dU = 1,6944. Jadi dapat dihitung nilai 4-dU= 2,3056 dan nilai 4-dL= 2,3460

**.Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Auto Korelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 <sup>a</sup>	.408	.402	2.275	1.568

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018**

Dari hasil uji autokorelasi diatas dapat dikeetahui bahwa nilai dari durbin watson pada tabel sebesar 1,568 yang terletak pada daerah antara DW < dL maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah autokorelasi dalam penelitian ini.

### 3. Uji Hipotesis Penelitian

#### a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengolahan data dengan model analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel bebas kualitas pelayanan (X) dengan variabel terikat kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

## 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.

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.845	2.076		3.297	.001
Kualitas Pelayanan	.412	.050	.639	8.221	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018**

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui persamaan regresi dari hasil perhitungan statistic didapat sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,845 + 0,412X$$

Arti dari persamaan regresi tersebut adalah :

- a) Nilai konstanta (a) sebesar 6,845 menyatakan bahwa apabila variabel independen tetap, maka variabel dependen adalah sebesar 6,845.
- b) Nilai koefisien regresi sebesar 0,412 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan naik satu satuan (1%) maka variabel kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,412.

Hasil regresi linear sederhana di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

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.

**b. Uji Parsial (uji t)**

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap variabel terikat dengan mengukur derajat hubungan antara suatu variabel bebas dengan variabel terikatnya.

Rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

$H_a$  : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

Kriteria pengujian:

- a) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan signifikan:

- a) Jika signifikan  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima
- b) Jika signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.845	2.076		3.297	.001
Kualitas Pelayanan	.412	.050	.639	8.221	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Sumber : Data Hasil Penelitian, 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.

Dalam menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, maka harus dicari dari nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan menggunakan *degree of freedom* (df) adalah:

$$\begin{aligned} \text{Degree of freedom} &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Diketahui nilai  $t_{\text{tabel}}$  taraf signifikansi 0,05 atau 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned} t_{\text{tabel}} &= n - k - 1 ; \alpha/2 \\ &= 100 - 1 - 1 ; 0,05/2 \\ &= 98 ; 0,025 \\ &= 1,98477 \end{aligned}$$

Diketahui nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar (8,221) >  $t_{\text{tabel}}$  (1,98477) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, diketahui bahwa Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi r

Koefisien determinasi merupakan ukuran kehandalan model dalam menerangkan perubahan dan variasi nilai variabel dependen (kinerja). Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 – 1, jika koefisien determinasi adalah 1 maka dapat disimpulkan bahwa perubahan nilai variabel dependen secara sempurna diterangkan oleh variabel-variabel bebas atau variabel independen dalam model.

## 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.

**Tabel IV.14**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 <sup>a</sup>	.408	.402	2.275	1.568

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Sumber : Data Hasil Penelitian, 2018**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi model adalah 0.408. artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) adalah sebesar 40,8%, sedangkan sisanya sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :<sup>59</sup>

**Tabel IV.15**  
**Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

No.	Interval Nilai	Kekuatan Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 - 0,399	Rendah
3.	0,40 - 0,599	Sedang
4.	0,60 - 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Dari *output* diatas diketahui nilai R sebesar 0.639. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (kualitas pelayan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) memiliki *hubungan yang tinggi atau kuat*.

<sup>59</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2003),

## 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.

#### D. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu barang atau jasa dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang Islami. Karena itu sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua petugas yang bekerja. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Ali-Imran Ayat 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal.”(Ali-Imran Ayat 159)<sup>60</sup>

Berdasarkan firman Allah SWT di atas, Islam sangat pentingnya berbuat baik dan lemah lembut kepada sesama, khususnya yang berkaitan dalam dunia bisnis dibidang jasa. Namun pelayanan yang ada di Rumah Sakit sesuai berdasarkan firman Allah di atas. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bahwasannya konsumen mendapatkan pelayanan

<sup>60</sup> Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : AL -Jumanatul Ali ,2004) hlm .71.

## 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.

yang baik dari petugas Rumah Sakit karena itu konsumen merasakan kepuasan atas layanan tersebut.

*Reliability* (Keandalan ) Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru tidak membeda-bedakan pasien baik kaya maupun miskin semuanya mendapatkan pelayanan yang sama dan adapun pasien yang bertanya selalu dilayani dengan baik.

Dengan demikian prinsip ini sesuai dengan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia di sisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah SWT dalam Surat Al-Hujurat (49) :13.

يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا  
 إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya : “Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi orang ialah orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui Lagi Maha Mengenal”. (QS. Al-Hujurat : 13)<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru tidak membeda-bedakan suku dan status soasial antara pasien Rumah sakit. Dengan demikian prinsip ini sesuai dengan yang dianjurkan oleh Nabi Muhammad SAW.

<sup>61</sup>Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : AL -Jumanatul Ali ,2004) hlm .517.

## 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.

*Tangible* (Bukti Fisik) setiap orang dianjurkan untuk bersikap ramah-tamah dan lemah lembut dan begitu juga yang diterapkan oleh setiap karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dalam melayani pasien Rumah Sakit. Agar para pasien senang dan merasa puas. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Surat Thaaha (20) : 43-44

أَذْهَبَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ﴿٤٣﴾ فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya : “Pergilah kamu berdua kepada Fir’aun, sesungguhnya dia telah melampaui batas, maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut mudah-mudahan ia ingat atau takut” (QS. Thaahaa: 43-44)<sup>62</sup>

Berdasarkan temuan yang penulis teliti bahwa karyawan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dalam melayani pasien selalu menerapkan budaya yang baik yaitu dengan *tabassum* (tersenyum). Dengan tersenyum akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lainpun (konsumen) akan merasa lebih dihargai.

Responsiveness (daya tanggap) Setiap pasien yang datang, mereka mengharapkan diberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat

<sup>62</sup>Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : AL -Jumanatul Ali ,2004) hlm .314.

dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh bukhari, yaitu :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْمُثَنَّى وَابْنُ بَشَّارٍ قَالَا حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ جَعْفَرٍ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ سَمِعْتُ قَتَادَةَ يُحَدِّثُ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ وَسَلَّمَ قَالَ لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ أَوْ قَالَ لِحَاوِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinah telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari ‘Atho’ bin yasar dari Abu Hurairah radhilayyahu’ anhu mengatakan ; Rosulullah shallallahu ‘alaihi wasallambersabda : “ Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi.” Ada seorang sahabat bertanya: ‘bagaimana maksud amanat disia-siakan?’ Nabi menjawab; “Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu”. (HR.Bukhari)<sup>63</sup>

Hadits tersebut diatas menjelaskan bahwa segala sesuatu haruslah diberikan kepada ahlinya, yaitu orang yang tanggap dan memiliki keahlian dalam mengerjakan pekerjaannya. Adapun Rumah Sakit telah mempersiapkan dan menepatkan karyawan/pegawai yang terlatih, mampu bekerja secara profesional, tanggap dalam melayani dan cepat dalam menangani masalah yang terjadi.

*Assurance* (Jaminan)Setiap orang harus menepati janji atas jaminan kualitas jasa yang diberikan oleh pemberi jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur’an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

<sup>63</sup>Ibnu Hajar Al Asqalani, Fathul Baari; *Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari*, penerjemahan Amir Hamzah (Jakarta : Pustaka Azzam, 2009), Jilid 31, h.348

- 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.

Artinya: “Dan tepatlah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (QS. An-Nahl : 91)<sup>64</sup>

Dan juga al-Qur’an Surah Ali Imran ayat 76 menyatakan bahwa :

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

Artinya : “ (Bukan demikian ), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya(207) dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaqwa”. (QS. Ali Imran : 76)<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa Rumah Sakit diperintahkan agar menepati janji-janji yang kita berikan kepada pelanggan. Adapun jasa Rumah Sakit memberikan janji atas kualitas jasa yang mereka berikan kepada para pelanggan. Dan untuk menepati janji atas jaminan tersebut maka Rumah Sakit memperkerjakan karyawan-karyawan yang sudah berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas tentang pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan demikian janji yang diberikan Rumah Sakit tentang jaminan kualitas jasa akan dapat terlaksana. Ini terlihat dari tanggapan responden tentang pertanyaan angket bahwa responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa jaminan terselenggara sesuai yang diharapkan.

*Empathy* (kepedulian) Setiap karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru harus peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhan terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap

<sup>64</sup>Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : AL -Jumanatul Ali .2004) hlm .277.

<sup>65</sup>Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : AL -Jumanatul Ali .2004) hlm .59.

empati karyawan ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Berkenaan dengan empati, Rasulullah menyuruh kita untuk mencintai saudaranya seperti ia mencintai dirinya sendiri.

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍ حَدَّثَنَا فَلَاحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي اللَّهِ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعْتَ الْأُمَّةَ فَإِنَّتَظِرُ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضًا عَتَّهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأُمْرَ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَإِنَّتَظِرُ السَّاعَةَ

Artinya: Telah meneritakan kepada kami Muhammad bin al-Mutsanna dan Ibnu Basysyar keduanya berkata, telah memnceritakan kepada kami Muhammad bin Ja'far telah menceritakan kepada kami Syu'bah dia berkata, aku mendengar Qatadah menceritakan dari Anasbin Malik dari Nabi shallallahu 'alaihi wassalla, beliau bersabda: “Tidaklah salah seorang dari kalian beriman hingga dia mencintai untuk saudaranya, atau dia mengatakan, untuk tetangganya sebagaimana yang ia cinta untuk dirinya sendiri,”(HR. Muslim)<sup>66</sup>

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa kita harus beresikap Empati atau peduli kepada sesama, yaitu dengan mencintai saudara kita seperti kita mencintai diri kita sendiri. Adapun Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan selalu menuntut agar para pegawai/karyawan selalu peduli, perhatian, amanat dan memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan suka hati.

Maka dari kelima pelayanan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru dalam memberikan layanan Rumah Sakit menunjukkan bahwa tangibles (bukti fisik), reliability, (kehandalan), responsiveness (daya

<sup>66</sup> Muhammad Nasharuddin Al- Albani, *Ringkasan Shahih Muslim*, Penerjemahan KMCP Imbran Rosadi, (Jakarta : Pustaka Azzam, 2007), Jilid 1,h.32

#### 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.



tanggap), assurance (jaminan), empathy (kepujian), adalah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam yang mengutamakan kejujuran, keadilan, keseimbangan, dan manfaat. Dari praktek yang dijalankan oleh Rumah Sakit maka tidak ada ditemui ada indikasi yang bertentangan dengan syariah Islam

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 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.