

ABSTRAK

Tri Susanti, (2018): *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pengamatan, rumah sakit ibu dan anak terlihat pelayanannya sudah baik akan tetapi data yang diperoleh dari rumah sakit menunjukkan adanya fluktuasi pada jumlah pasien yang datang dari tahun ketahun. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Populasi yang diambil dari karyawan dan pasien yang datang kerumah sakit. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan menggunakan metode *accidental sampling*. pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi kepada pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria bunda pekanbaru. Selanjutnya penulis menganalisa data dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu menggunakan regresi linear sederhana dengan uji regresi linear sederhana.

Berdasarkan penelitian dan pembahasannya diperoleh hasil persamaan regresi $Y = 6,845 + 0,412X$ dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pekanbaru. Hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Hal ini dapat dibuktikan dengan Diketahui nilai t_{hitung} sebesar (8,221) $> t_{tabel}$ (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 pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. 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. 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.

Menurut tinjauan ekonomi Islam, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam dan tidak bertentangan. Dalam Islam sangat penting memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pasien dengan membuat pasien merasa nyaman peralatan yang lengkap, menyediakan obat, dan selalu menjawab pertanyaan pasien dengan ramah.