

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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB IPENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Subjek dan Objek Peneliti .....	9
3. Sumber Data.....	10
4. Populasi dan Sampel .....	11
5. Teknik Pengumpulan Data.....	11
6. Teknik Analisis Data.....	12
7. MetodePenulisan.....	16
F. Model Penelitian .....	17
G. Hipotesis .....	17
H. Penelitian Terdahulu .....	17
I. Operasional Variabel Penelitian.....	19
J. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Berdirinya RSIA Eria Bunda Pekanbaru.....	21
B. Pendiri RSIA Eria Bunda Pekanbaru .....	22
C. Visi dan Misi RSIA Eria Bunda Pekanbaru .....	23
D. Struktur RSIA Eria Bunda Pekanbaru.....	24

**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.

E. Aktivitas RSIA Eria Bunda Pekanbaru .....	26
F. Fasilitas yang dimiliki RSIA Eria Bunda Pekanbaru.....	27
G. Standar Operasional Pelayanan di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.....	28

**BAB III LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Pelayanan .....	39
1. Pengertian Kualitas .....	39
2. Pengertian Pelayanan .....	39
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	44
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	46
C. Kepuasan Pelanggan .....	49
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	49
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	51
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	57
E. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Tinjauan Ekonomi Syariah.....	58

**BAB IV PEMBAHASAN DAN PENELITIAN**

A. Deskriptif Responden .....	67
1. Jenis kelamin.....	67
2. Tingkat Usia .....	68
3. Pekerjaan Responden .....	68
B. Deskriptif Variabel.....	69
C. Analisis Data .....	73
1. Uji Instrumen Penelitian .....	73
2. Uji Asumsi Klasik .....	76
3. Uji Hipotesis Penelitian.....	80
D. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	85

**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 V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

