

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.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Konsumen adalah setiap orang atau organisasi yang berpotensi mengkonsumsi produk atau jasa sesuai kebutuhan dan keinginannya. Prinsipnya, setiap orang yang memiliki kebutuhan dan keinginan terhadap suatu produk atau jasa. Tugas konsumen adalah mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan produsen yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya dengan mengeluarkan pengorbanan yang setimpal (membayar). Konsumen tidak akan mengkonsumsi produk yang ternyata tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya.<sup>1</sup>

Kepuasan konsumen Kotler dan Keller adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan.<sup>2</sup> Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan sera terpenuhi secara baik.

Sedangkan menurut Bactiar, kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk atau jasa selalu menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>3</sup> Menurut Oliver, mendefenisikan

---

<sup>1</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2009), h. 15-17.

<sup>2</sup> Kotler dan Ketler, *Managemen Pemasaran*, (Jakarta : Indeks, 2007), h. 21

<sup>3</sup> Bactiar, *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No.1

kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Pohan menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Sementara menurut Nasution kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat dipenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>4</sup>

#### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen<sup>5</sup>**

Diantara faktor-faktor kepuasan konsumen seperti berikut:

##### 1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

##### 2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

##### 3. Kualitas jasa

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai ataupun karyawan perusahaan.

<sup>4</sup> Mokhammad Arifin, dkk, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan* (Jurnal Ilmiah Kesehatan : Vol V, No, 2 September 2013), h. 1978-3167

<sup>5</sup>Suharto Abdul Majid, Op Cit, h. 50

## 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.

4. *Emotional* faktor

Kepuasan bukan karna kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merk tertentu.

## 5. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa Produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Kegiatan perusahaan yang bergerak dibidang rumah sakit tentunya kegiatan utama yang dilakukan adalah memberikan suatu pelayanan atau memberikan jasa yang memuaskan kepada konsumen yang membutuhkan karna jasa dan pelayanan tidak dapat dilihat fisiknya, diraba ataupun tidak berwujud, maka sipemberi jasa tersebut harus maampu memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen bahwa pelayanan yang diberikan dapat mendatangkan kepuasan tersendiri bagi sipemakai.

Menurut Purwanto : “ Hingga tak jarang para pembisnis besar maupun kecil memaksimalkan layanan untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian pelayanan adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola

<sup>6</sup> Suharto Abdul Majid, Op Cit, h. 50

oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberi layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang bersifat tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### **Ciri – ciri pelayanan yang baik**<sup>7</sup>

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
7. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

#### **Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik.**<sup>8</sup>

- a. Sumber daya manusia. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani konsumen merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah konsumen dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

<sup>7</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2005),h. 33-38

<sup>8</sup>Kasmir,*Ibid*,h. 3

#### **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 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. Sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَاَنْتُمْ بِاَخْذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji”<sup>9</sup>.

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan kehandalan apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.<sup>10</sup> Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap

<sup>9</sup>Departemen Agama, Al- Qur'an Karim,,(Bandung : Jamanatul Ali-art ,2004) hlm .45.

<sup>10</sup>Mustafa Edwin Nasution,*Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*,(Jakarta : Kencana,2007), h.67.

## 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.

umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahal ayat 91:

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

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”<sup>11</sup>

Saat ini rumah sakit Ibu dan Anak Eria Bunda merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa , dalam penerapan atau pelaksanaan semua program perusahaan, membutuhkan suatu rencana pemasaran yang tepat dan efektif, karena dalam dunia bisnis tidak tertutup kemungkinan adanya pesaingan,sehingga perusahaan dapat melakukan analisa tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang menghambat pertumbuhan dan perkembangan pasar perusahaan dan juga tujuan perusahaan untuk dapat terus meningkatkan jumlah konsumen terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan menurunkan jumlah pasien. Karena dalam proses menurunnya jumlah pasien terdapat evaluasi dan pengambilan keputusan sebelum melakukan pengobatan, ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan berdampak pada ketidak puasan pelanggan dan membuat pelanggan menjatuhkan pilihannya untuk berobat kepada pesaing hal ini berarti jumlah pasien akan berkurang atau menurun. Sebaiknya jika kualitas pelayanan baik maka konsumen akan merasa senang atau akan kembali lagi untuk datang dan tidak

<sup>11</sup>Departemen Agama, Al –Qur'an Karim,(Bandung : Jamanatul Ali-art ,2004) h. 277.

dijatuhkan pilihannya kepada pesaing. Berikut ini data pengunjung pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu**  
**Dan Anak Eria Bunda**

Bulan	Pasien Tahun 2015	Pasien Tahun 2016	Pasien Tahun 2017
Januari	3,355	3,178	3,278
Februari	2,961	2,961	3,200
Maret	2,965	3,277	2,866
April	3,175	3,002	2,002
Mei	3,207	2,940	3,940
Juni	2,891	2,761	3,861
Juli	2,954	2,644	3,645
Agustus	3,121	2,942	3,942
September	2,882	2,776	3,776
Oktober	3,068	2,973	3,873
November	2,677	3,060	3,413
Desember	3,268	3,084	3,417
<b>Jumlah</b>	<b>36,524</b>	<b>35,622</b>	<b>41,213</b>

*Sumber data: Dokumentasi*

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu**  
**Dan Anak Eria Bunda**

Bulan	Pasien Tahun 2015	Pasien Tahun 2016	Pasien Tahun 2017
Januari	488	397	386
Februari	410	411	332
Maret	412	382	420
April	437	420	438
Mei	464	441	465
Juni	465	390	466
Juli	360	434	378
Agustus	427	420	450
September	405	406	442
Oktober	419	418	416
November	368	413	445
Desember	417	394	417
<b>Jumlah</b>	<b>5,072</b>	<b>4,835</b>	<b>5,055</b>

*Sumber data: Dokumentasi*

**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.

Berdasarkan data di atas, bahwa jumlah pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru mengalami fluktuasi atau mengalami naik turun setiap tahunnya, oleh karena itu penulistertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ERIA BUNDA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**.

**B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak mengembang sehingga sesuai dengan maksud dan tujuan yang diinginkan maka penulis membatasi permasalahan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Syariah.

**C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian.**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.



**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. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

**2. Manfaat Penelitian**

- a. Pribadi, sebagai pembelajaran bagi penulis untuk mempraktekkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman.
- b. Rumah Sakit Ibu dan Anak sebagai pedoman bagi perusahaan dalam pelayanan untuk masa yang akan datang.
- c. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**E. Metode Penelitian**

Guna mendukung suksesnya penelitian ini, baik dalam rangka memberikan jawaban atas permasalahan yang akan maupun terhadap terhadap tercapainya tujuan dan manfaat penelitian, maka penelitian telah menetapkan metode penelitian sebagai berikut:

**1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 163, Pekanbaru, Riau 28282

**2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda dan para pelanggan konsumen yang datang berobat pada

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.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda. Sedangkan objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>12</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai rumah sakit berjumlah 232 orang dan pasien yang berobat di Rumah Sakityang berjumlah 128,321 jadi total sampel adalah 128,554.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental sampling* berdasarkan kebetulan artinya objek atau subjek apa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel. Dalam menentukan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus slovin sebagai beriku:<sup>13</sup>

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presesi (ditentukan dalam contoh ini sebesar 90% atau a=0,1

<sup>12</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo, 2010), h.66.

<sup>13</sup>M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ( Jakarta: Kencana, 2005), h.105.

#### 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 rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{128.554}{128.554 (0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{128.554}{1.286,54} \\
 &= 99,92 = 100
 \end{aligned}$$

Jumlah populasi 128,554 pasien diperoleh jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 pasien dari seluruh pasien rumah sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

#### 4. Sumber Data

##### a. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian di lapangan, yaitu melakukan penelitian langsung terhadap para pelanggan konsumen yang berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu berupa konsep maupun teori- teori yang dipergunakan untuk menjelaskan permasalahan, dan data yang diambil dari buku yang berhubungan langsung dengan masalah yang teliti.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang dikumpulkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah 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.

- a. Observasi: yaitu instrumen lain yang sering di jumpai dalam penelitian yakni dengan cara memberikan pengamatan secara langsung pada suatu objek penelitian.<sup>14</sup>
- b. Wawancara: yaitu suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.<sup>15</sup>
- c. Angket: yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.<sup>16</sup>
- d. Dokumentasi: yaitu merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>17</sup>

## 6. Metode Analisis Data

Adapaun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Dikatakan valid (baik) apabila dengan kriteria berikut:

<sup>14</sup>Sukardi, *Metodology Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.78.

<sup>15</sup>Djama'ah satori, *Metodology Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.130.

<sup>16</sup>Juliansyah, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.139.

<sup>17</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, ( Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h.87.

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.

1. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid.
  2. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid<sup>18</sup>.
- b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Semua item yang valid akan akan dilakukan uji reabilitas, yaitu pengujian yang bertujuan untuk melihat tingkat kehandalan dari item yang valid dalam menentukan variabel. Pengujian dilakukan membandingkan antara nilai alpha cronbach dengan 0,6 kriteria pengujian adalah:

- a) jika alpha cronbach  $\geq 0,6$  maka reliabilitas / handal
  - b) jika alpha cronbach  $\leq 0,6$  maka tidak reliabilitas / tidak handal
- c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan. Maka harus diperhatikan asumsi-asumsi sebagai berikut:

- 1) Terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan terkait.
- 2) Besarnya variabel *error* (faktor pengangguran) bernilai konstan untuk seluruh variabel bebas
- 3) Independen dari *error* (*non autocorrelation*)
- 4) Multikolinearitas yang sangat rendah

<sup>18</sup>Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Penerbit Medikom, 2008). h. 16.

## 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.

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang di peroleh dapat menghasilkan eliminasi linear baik adalah:

### 1. Uji Normalitas

Deteksi normalitas dapat diketahui dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik. Singgih Santoso menetapkan dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 2. Uji Heteroskedasitas

Uji *Heteroskedasitas* dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak *heterokedasitasi*.<sup>19</sup>

### c. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

#### 1. Regresi Linear Sederhana

<sup>19</sup> Dwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, (Yogyakarta : ANDI, 2009), H136-137

#### 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 menganalisis data hasil penelitian ini, maka tahap pertama penulis melakukan pengujian kuesioner, yaitu uji validasi dan reliabilitasi. Uji validasi dilakukan seberapa akurat penelitian dilakukan. Sedangkan uji realibilitasii dilakukan untuk mengukur tingkat realita penelitian. Model regresi sederhana yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pasien
- a = bilangan konstan (Konstan)
- b = koefisien regresi
- x = Kualitas Pelayanan

#### 2. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya.

#### 3. Koefisien Korelasi Sederhana (r)

Uji korelasi digunakan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan bantuan computer melalui program SPSS versi 23.00

## 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.

## d. Uji Hipotesis Penelitian

## 1. Uji Parsial (Uji T)

Uji T – statistik digunakan untuk menguji variabel – variabel bebas secara individu (parsial) terhadap variabel terkait. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel. Apabila apabila  $T_{hitung} > T_{Tabel}$  dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) maka secara individual (parsial) *variabel* bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait, begitu juga sebaliknya<sup>20</sup>. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.0.

## 7. Metode Penulisan

Dalam mengelola data dan menganalisis data yang telah diperoleh maka penulis menggunakan beberapa metode penulisan sebagai berikut:

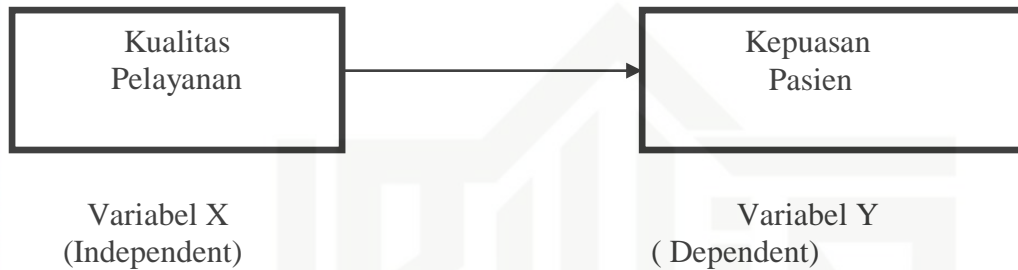
- a. Deduktif, yaitu menggambarkan kaedah umum yang ada kaitannya dengan hal ini, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif, yaitu menggambarkan kaedah khusus yang ada kaitannya dengan masalah ini, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif, yaitu dengan menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh, kemudian dianalisa sesuai dengan masalah.

<sup>20</sup>Dwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009). h. 136-137.



## F. Model Penelitian

Model dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.



## G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Ha** :“Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda”.

## H. Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Hasil
1.	Ratih Hardiyati (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Peninginapan(Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran.	Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y+0,271 X^1+0,197 X^2+0,201X^3+0,316 X^4+0,165X^5$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator- indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedasitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah

			variabel <i>assurance</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,316 lalu <i>tangible</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan <i>responsiveness</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,201 dan <i>reliability</i> dengan koefisien 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah <i>emphaty</i> dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.
2.	Dewi Retno Indrary (2010)	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunung Pati Semarang.	Dengan menggunakan metode berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan, kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kepuasan konsumen, empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3.	Aditama Kusuma Atmaja (2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Trevel Bogor	Dari hasil penelitian variabel kepuasan pelanggan (Y) bukti fisik, kehandalan (X2), dan daya tanggap (X3) ,jaminan (X4), empati (X5) ,pengujian hipotensis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel bukti fisik, kehandalan daya tanggap jaminan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan

## 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.

**I. Operasional Variabel Penelitian**

**Tabel : 1.4**  
**Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1.	Pelayanan	Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (berwujud)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>5. <i>Empaty</i> ( empati).</li> </ol>	Likert
2.	Kepuasan	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah memandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. kesediaan merekomendasikan</li> </ol>	Likert

**J. Sistematika Penulisan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan enam sub bab yaitu tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan memaparkan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta bidang usaha yang dimiliki oleh perusahaan.

**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.

**BAB III : TINJAUAN TEORITIS**

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori yang terdiri pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru Ditinjau menurut Ekonomi Syariah

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru Ditinjau menurut Ekonomi Syariah

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab yang terakhir yang berisikan kesimpulan dari permasalahan yang telah dikemukakan dan saran-saran.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**