

## ABSTRAK

**Reza Zulfia, (2019): *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasman Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah***

Penelitian ini dilatar belakangi Pengamatan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti, terlihat pelayanannya sudah baik akan tetapi data yang diperoleh dari rumah sakit menunjukkan adanya fluktuasi atau penurunan pada jumlah pasien yang datang dari tahun ketahun. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti dan tinjauan Ekonomi Islam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan yang datang berobat kerumah sakit islam ibnu sina panti dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan batasan umur yaitu dari usia 20-50 tahun, dalam menentukan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin. pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi kepada pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Yarsi Panti Kab. Pasaman. 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  $Y = 5,027 + 0,512X$  dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti. Hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman. Hal ini dapat dibuktikan dengan Diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $(13,163) > t_{tabel} (1,9447)$  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 Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman. Nilai koefisien determinasi model adalah 0.639. artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) adalah sebesar 63,9%, sedangkan sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Nilai R sebesar 0.779. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) memiliki hubungan yang tinggi atau kuat.

Menurut tinjauan ekonomi islam, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Dalam Islam sangat penting memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pasien dengan membuat pasien merasa nyaman peralatan yang lengkap, menyediakan obat yang berkualitas tinggi ,dan selalu menjawab pertanyaan pasien dengan ramah.