

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.

## KATA PENGANTAR



### Yang Utama Dari Segalanya.....

Puji syukur kepada ALLAH SWT, taburan cinta dan kasih sayang Mu, telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas ridho dan karunia serta kemudahan yang ALLAH SWT berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah yakni Muhammad SAW.

sehingga penulis diberikan kekuatanserta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PANTI KAB. PASAMAN DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH ”** ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Sebagai tanda bukti hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga serta doa yang selalu mengiringi langkahku, yang semua itu tiada mungkin dapat kubalas dengan apapun, hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia, karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ayah



## 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.

dan Ibu yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik.

- 1 Terima kasih Ayah SYAMSUL.... Terima kasih Ibu RETNAWATI.....
- 2 Serta selaku Bapak Prof. Dr. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 3 Bapak Dr. H. Hajar, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
- 4 Bapak Dr. Heri Sunandar, M.Ci selaku Wakil Dekan I,
- 5 Bapak Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan
6. Bapak Dr. H Maghfirah, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
7. Bapak Bambang Hermanto, M. Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah dan Bapak Syamsurizal, SE,M.Sc.Ak, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syari'ah, serta Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
8. Ibu Nur Hasanah Bustam S.E. MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Ibu Musrifah,SH, MH selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.

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.

10. Kepada Pimpinan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman serta pegawai-pegawai yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu pemberian data dan informasi dalam penulisan skripsi..

11. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terimakasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

12. My Sister's

Untuk adikku, Anggi, Sinta, Nuri, Najwa tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Terima kasih atas doa dan bantuan serta support kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat kupersembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan menjadi yang terbaik untuk kalian semua.

13. My Friend's

Sebagai tanda kasihku, terima kasih banyak atas kebersamaannya selama ini. Untuk kalian sahabatku Sahdina, Swarna NSt, Winda Sari, Nur Asia'ah, Shanti, Sahabat-sahabat teristimewa seperjuangan "**EI 7 angkatan 2014 dan KKN Squad**" yang memberi motivasi, secara moril maupun materil.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimah kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin. Kita berjuang bersama dari awal hingga saat ini, semoga saat nanti kita juga bisa meraih impian bersama, menjadi manusia yang berguna bagi nusa dan bangsa.



#### 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.

**“Tragedi terbesar dalam kehidupan bukanlah sebuah kematian, tapi hidup tanpa tujuan. Karena itu teruslah bermimpi untuk menggapai tujuan dan harapan supaya hidup bisa lebih bermakna.”**

“Sesungguhnya disamping kesusahan ada kemudahan

Apabila kamu telah selesai mengerjakan , maka bersusah payahlah untuk mengerjakan pekerjaan yang lain dan hanya kepada ALLAH-lah engkau berharap”.(QS. Al-Insyirah : 6,7,8)

“Bukan suatu aib jika anda gagal dalam suatu usaha,

Yang menjadi aib adalah jika anda tidak berusaha

Untuk bangkit dari kegagalan itu...

(Ali Bin Abi Thalib. R.A)

Subhanallah.....

Dengan Rahmat-Mu ya ALLAH, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dalam hidupku...tawa dan tangis, sedih dan gembira,, kecewa dan bahagia, meninggalkan dan ditinggalkan semua terangkum dalam menjalani dan menyelesaikan perkuliahan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT.Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan

**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.

dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

*Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, 14 Maret 2019  
Penulis,

**Reza Zulfia**  
**NIM. 11425204027**

UIN SUSKA RIAU