

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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian.....	21
1. Lokasi Penelitian	12
2. Subjek dan Objek Peneliti	12
3. Populasi Dan Sampel	12
4. Sumber Data	14
5. Teknik Pengumpulan Data	14
6. Teknik Analisis Data.....	15
F. Model Penelitian	21
G. Metode Penulisan	21
H. Hipotesis.....	22
I. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Profil Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Yarsi Panti.....	25
B. Sejarah RSI Ibnu Sina Panti	26
C. Gambaran Umum	29
D. Visi dan Misi	30
E. Struktur Organisasi.....	31
F. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi	32

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.

G. Aktivitas Perusahaan	37
H. Data Ketenagaan	40
I. Jenis Pelayanan	41
J. Sarana dan Prasarana	42
K. Nama Dokter Umum Dan Dokter Spesialis	43

BAB III LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran	45
B. Karakteristik Jasa	46
C. Kualitas Pelayanan	50
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	58
E. Kepuasan Pelanggan	61
F. Penelitian Terdahulu	73
G. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Dalam Perspektif Islam....	74
H. Kepuasan dalam Perspektif Islam	82

BAB IV PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Yarsi Panti Kabupaten Pasaman.....	83
B. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Yarsi Panti Kab. Pasaman	104

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP