

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 I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini dengan semakin meningkatnya kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan serta peradaban masyarakat, menyebabkan semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hidup sehat adalah keinginan semua pihak, tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat, baik dari golongan atas maupun dari golongan menengah kebawah. Kesehatan merupakan kebutuhan semua kalangan, hal ini menyebabkan adanya persaingan bagi semua penyedia jasa kesehatan seperti rumah sakit, untuk menarik simpati masyarakat agar berobat di tempatnya. Untuk itu sudah menjadi hal yang lumrah jika setiap rumah sakit selalu menciptakan kepuasan kepada setiap pasiennya bagi kelangsungan usahanya.

Rumah sakit menurut WHO adalah suatu bagian menyeluruh (integral) organisasi sosial dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif pelayanan keluarganya menjangkau keluarga dan lingkungan rumah. Rumah sakit juga merupakan tempat latihan tenaga kesehatan dan penelitian bio psiko sosioekonomi budaya.¹ Pasien adalah makhluk bio psiko sosio ekonomi budaya artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek

¹Supriyanto dan Ernawaty, *Pemasaran Jasa Industri Kesehatan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hal. 30.

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.

sosio ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial) serta aspek budaya. Siapa pun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan.²

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini, masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.³ Pelayanan dapat juga diartikan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik⁴

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang

²Supriyanto, *Ibid.*, hal. 303.

³Imam Abdullah, Hafizhahullahu ta'ala, (<http://buletin.alilimu.Net> ketika saudara-saudara kita sakit/google 2007.

⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 152.

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.

menyenangkan. Selanjutnya kepuasan pelanggan berkontribusi terciptanya rintangan beralih, biaya beralih dan royalintas pelanggan.⁵

Parasuraman, Zeithaml dan Berry(1998), kutipan Tjiptono membagi kualitas pelayanan yang baik itu kedalam lima dimensi SERVQUAL yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: *Tangibles* (Bukti fisik), *Empathy* (Perhatian yang bersifat individu), *Reliability* (Kehandalan) *Responsivenees* (Daya tanggap) dan *Assurance* (Jaminan).⁶

Dalam Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit diuntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya. Pelayanan kesehatan yang komprehensif adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin sesuai kebutuhan pasien.⁷

Kegiatan perusahaan yang bergerak dibidang rumah sakit tentunya kegiatan utama yang dilakukan adalah memberikan suatu layanan atau memberikan jasa yang memuaskan kepada konsumen yang membutuhkan karena jasa dan pelayanan tidak dapat dilihat fisiknya, diraba atau pun tidak berwujud, maka sipemberi jasa tersebut harus mampu memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen bahwa pelayanan yang diberikan dapat

⁵Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hal. 172.

⁶ Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Op.Cit.*, hal. 198.

⁷ Undang undang No. 44 Tahun 2009.

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.

memberikan kepuasan tersendiri bagi sipemakai. Menurut Oliver, mendefinisikan 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.⁸

Menurut **Purwanto**:” Hingga tak jarang para pebisnis besar maupun kecil memaksimalkan layanan untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Maka dari itu bila ingin menarik konsumen sebanyak-banyak harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian pelayanan adalah menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Pola konsumen dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat di tentukan dengan pelayanan service quality.⁹

Adapun yang menjadi keputusan konsumen atau pasien dalam menggunakan jasa kesehatan selain kualitas pelayanan adalah kepuasan. Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan

⁸Mokhammad Arifin, dkk, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan*, (Jurnal Ilmiah Kesehatan: Vol V, No, 2 September 2013), hal. 1978-3167.

⁹ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 181.

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.

harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. 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.¹⁰ Kepuasan konsumen itu terbagi kedalam tiga indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung kembali, kesediaan untuk merekomendasikan.¹¹ Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹²

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 مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. janganlah kamu memilih yang buruk-buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan)terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji”.¹³

¹⁰ Bactiar, *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggali Aji Purworejo*. Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No.1.

¹¹ Fandy Tjiptono Ph.D & Gregorius Chandra, *Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 147.

¹² Supranto, M.A, J., *Statistic Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 233.

¹³ Kementerian Agama RI, *Al – Qura'an Tajwid Kode Transliterasi Perkata Terjemah Perkata*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015), hal. 45.

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.

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 ketidakpuasan 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 dijatuhkan pilihannya kepada pesaing.

Saat ini Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman Sumatra Barat 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 persaingan, 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.

Rumah sakit islam ibnu sina panti Kab. Pasaman berdiri pada tanggal 10 oktober 1978 yang didirikan oleh Bapak Muhammad Natsir dengan status sebagai balai kesehatan. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman terletak di Panti Jl. Kampung Cengkeh No. 86 Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman Sumatra Barat. Pembangunan RSI ibnu sina panti ini adalah sebagai


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.

tanda untuk menghambat laju kristenisasi yang sudah menyebar luas di panti. RSI Ibnu Sina Panti ini diresmikan pertama kali oleh Dt. Panglimo Kayo.¹⁴

Dimana menurut hasil dari wawancara dan angket yang diberikan kepada pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit Islam Ibnu Sina Panti, bahwasanya pelayanan yang diberikan rumah sakit Islam Ibnu Sina Panti sudah bagus atau sudah baik, yaitu dapat dilihat dari peralatan yang disediakan RSI Ibnu Sina Panti sudah memadai, dengan bangunan dan gedung yang bagus dan layanan para pegawainya yang selalu ramah dan sopan dalam setiap melayani pasiennya, serta obat-obatan yang diberikan selalu berkualitas tinggi. Karena pegawainya dalam melayani sesuai dengan visi dan misi RSI Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman yaitu terwujudnya rumah sakit Islam Ibnu Sina Panti sebagai rumah sakit yang Islami berdasarkan dakwah bil hal dan menjadi RS yang terbaik di Kab. Pasaman dan mampu menghadapi persaingan global. Sedangkan misinya adalah memberikan pelayanan kesehatan secara berkualitas sesuai dengan standar kelas RS dan menerapkan nilai-nilai Islami dalam seluruh aspek pelayanan dan pengelolaan RS sesuai dengan prinsip dakwah bil hal serta meningkatkan mutu yang berkesinambungan baik dibidang pelayanan maupun di bidang sarana- dan prasana.

Karena sudah memadainya sarana dan prasarana di rumah sakit Islam Ibnu Sina Panti ini maka dapat mempengaruhi pasien untuk selalu datang berobat saat membutuhkan jasa rumah sakit, karena saat berobat ke rumah sakit Islam Ibnu Sina ini pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Islam Ibnu Sina Panti dengan adanya peralatan yang

¹⁴ Hasil Wawancara Dengan Karyawan RSI Ibnu Sina Panti, 20 Januari 2019.

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.

lengkap dan memadai, ruangan yang nyaman, kursi tunggu pasien yang tersedia di setiap sudut ruangan, karyawannya yang ramah dan selalu siap bersedia apabila ada pasien yang membutuhkan, suster dan dokternya yang mudah senyum dan selalu menyapa pasien, mesjid yang bersih, taman yang bagus serta siraman rohani yang diberikan kepada pasien rawat inap setiap paginya yang membedakan dengan rumah sakit lainnya, guna untuk memotivasi pasien yang sakit agar lebih sengat dalam menjalani sakit yang sedang di alami. Namun dari data yang diperoleh dari rumah sakit islam ibnu sina panti bahwanya jumlah pasiennya dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi atau mengalami penurunan setiap tahunnya.¹⁵

Berikut ini data pengunjung pasien di Rumah Sakit ibnu sina panti pasaman.

Tabel I.1
Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti
Pasaman Dari Tahun 2015-2017

Bulan	Pasien Tahun 2015	Pasien Tahun 2016	Pasien Tahun 2017
Januari	621	635	432
Februari	369	544	235
Maret	387	551	342
April	397	592	500
Mei	395	586	378
Juni	380	673	453
Juli	529	524	357
Agustus	404	536	400
September	337	425	462
Oktober	463	573	438
November	513	663	559
Desember	577	701	423
Jumlah	5.372	7.003	4.979

Sumber data: *Dokumentasi Dari Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman Sumantra Barat. 25 Juli 2018.*

¹⁵ Hasil Wawancara dengan pasien yang datang berobat ke RSI Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman, 28 januari 2019.

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 Ibnu Sina Panti Pasaman diketahui terdapat dua jenis perawatan di rumah sakit Ibnu Sina panti yaitu rawat inap dan rawat jalan. Jumlah rawat inap dari periode tahun 2015 jumlah pasien sebanyak 5.372 orang pada tahun 2016 terjadi peningkatan dengan jumlah pasien sebanyak 7003 orang pada tahun 2017 terjadi penurunan dengan jumlah pasien sebanyak 4.979 orang

Tabel I.2
Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Pasaman
Dari Tahun 2015-2017

Bulan	Pasien Tahun 2015	Pasien Tahun 2016	Pasien Tahun 2017
Januari	46	30	40
Februari	33	36	37
Maret	53	53	39
April	41	66	46
Mei	44	56	50
Juni	41	89	47
Juli	67	50	41
Agustus	66	64	42
September	44	55	29
Oktober	54	58	32
November	46	69	38
Desember	41	53	59
Jumlah	576	679	500

Sumber data: *Dokumentasi dari Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab.Pasaman Sumantra Barat.25 Juli 2018*

Pasien rawat jalan tahun 2015 sebanyak 576 orang pada tahun 2016 meningkat sebanyak 679 orang dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebanyak 500 orang dan mengalami fluktuasi atau mengalami penurunan, Rumah Sakit islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman harus selalu meningkatkan kualitas layanannya sehingga pasien merasa puas dan datang kembali untuk berobat ketika sakit.

Terciptanya kepuasan pasien dapat menciptakan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pasien dan rumah sakit menjadi harmonis. Adanya suatu kualitas pelayanan yang baik disuatu rumah sakit maka akan

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.

menciptakan kepuasan bagi para pasien. Setelah pasien merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pasien akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, rumah sakit harus memikirkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan karena kini makin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis rumah sakit dan memenangkan persaingan.¹⁶

Sehingga dari penjelasan diatas tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PANTI KAB. PASAMAN 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 di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman ditinjau menurut Ekonomi Syariah.

¹⁶ Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset 2004), hal. 120.

**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.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman ?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi islam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian.**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman.
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan sebagai wadah untuk menambah ilmu pengetahuan
- b. Bagi Masyarakat, untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
- c. Bagi Kampus Sebagai persyaratan mendapatkan gelar S1 di Fakultas Syariah dan Hukum di bidang Ekonomi Islam.

E. Metode Penelitian

Guna mendukung suksesnya penelitian ini, baik dalam rangka memberikan jawaban atas permasalahan yang akan maupun terhadap terhadap

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.

tercapainya tujuan dan manfaat penelitian, maka penelitian telah menetapkan metode penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kabupaten Pasaman, JL.Cengkeh Panti No. 86 Sumatra Barat. Peneliti memilih lokasi penelitian dilokasi ini dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman Sumtra Barat.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah para pasien yang datang berobat pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Pasaman. Sedangkan objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Panti Pasaman.

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.¹⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan yang datang berobat ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman yang berjumlah 19.109 dari tahun 2015, 2016, 2017 dengan usia 20-50 tahun yang kita beri angket dengan beberapa kategori seperti pasien yang memiliki cacat tangan, buta

¹⁷Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2010), hal. 66.

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.

penglihatan, buta huruf dan pasien yang dalam keadaan yang gawat darurat kategori ini tidak kita beri angket.

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 berikut

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presesi (ditentukan dalam contoh ini sebesar 90% atau $a=0,1$).¹⁸

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{19.109}{19.109(0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{19.109}{192,09} \\ &= 99,47 = 100 \end{aligned}$$

Jumlah populasi 19.109 pasien diperoleh jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 pasien dari seluruh pasien Rumah Ibnu Sina Panti Pasaman.

¹⁸M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.

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.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian di lapangan, yaitu melakukan penelitian langsung terhadap pasien yang datang berobat di Rumah Sakit Ibnu Sina Panti Pasaman Kab. Pasaman.

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 diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang dikumpulkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi: yaitu instrumen lain yang sering di jumpai dalam penelitian yakni dengan cara memberikan pengamatan secara langsung pada suatu objek penelitian yaitu pada pasien yang datang berobat ke rumah sakit Islam Ibnu Sina Yarsi Panti Kab. Pasaman.¹⁹
- b. Wawancara: yaitu suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab dengan pasien yang datang berobat ke rumah sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman.²⁰
- c. Angket: yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden

¹⁹Sukardi, *Metodology Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 78.

²⁰Djama'ah Satori, *Metodology Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.

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.

dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.²¹yaitu yang diberikan kepada pasien yang datang berobat kerumah sakit islam ibnu sina panti dengan menggunakan metode *accidental sapling* (siapa yang kita jumpai).

- d. Dokumentasi: yaitu merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.yang diberikan kepada karyawan dan pasien yang datang berobat keru,ah sakit islam ibnu sina panti kab. Pasaman.

6. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa manusia pada masa sekarang dengan mendeskripsikan, menggambarkan, atau lukisan suatu sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang sedang diteliti.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Dalam memperoleh data, peneliti mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi dengan cara mengajukan daftar pertanyaan berupa angket yang setiap pertanyaan sudah disediakan pilihan jawaban. Skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju

²¹Juliansyah, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 139.

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.

Adapun format jawaban adalah format likert yang dirancang untuk memungkinkan konsumen untuk menjawab dalam berbagai tingkat. Kelebihan dalam format likert ini adalah beragam skor sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar antara Y= Sangat Setuju sebanyak 25% Setuju sebanyak 51,6% Netral sebanyak 23,4% dan tidak ada responden yang menyakn Tidak Setju dan Sangat Tidak Setuju. Dan X= sabyak Sangat Setuju sabanyak 23,9% Setuju sebanyak 50,75 Netral sebanyak 25,4% dan tidak ada responden yang menyatakan Tidak Setuju dan Tidak Sangat Tidak setuju.

Metode kuantitatif merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistik, pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada jenis penelitian *inferensial* dan menyandarkan kesimpulan hasil kesimpulan hasil penelitian pada suatu probabilitas kuantitatif akan di peroleh signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yakni variabel indevenden(bebas) dan variabel devenden (terikat), variabel indevenden disimbolkan dengan(X), yakni kualitas pelayanan, dan variabel devenden(terikat) disimbolkan dengan huruf (Y), yakni kepuasan pasien, metode analisis data akan dilakukan dengan bantuan analisis aplikasi komputer program SPSS versi 17.00. analisis yang digunakan 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. Uji Instrumen Penelitian

Untuk memenuhi kriteria sebuah penelitian dianggap sebagai penelitian ilmiah, maka kecermata pengukuran sangat diperlukan. Untuk itu, ada dua syarat yang harus dipenuhi oleh alat ukur untuk memperoleh sesuatu pengukuran yang cermat yaitu sebagai berikut:

1) 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:

Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item pertanyaan dinyatakan valid.

Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid

2) Uji reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga mendapatkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan metode alpha, suatu instrumen dikatakan reliabil apabila memiliki nilai yaitu:

a) jika $\alpha \text{ cronbach} \geq 0,6$ maka reliabil / handal

b) jika $\alpha \text{ cronbach} \leq 0,6$ maka tidak reliabil / tidak handal

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.

b. Uji Asumsi Klasik

Sebagai suatu konsekuensi penggunaan analisis statistik parametrik, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik. Hal tersebut dimaksud untuk menguji bahwa tidak terdapat bias pada nilai estimator dari model yang digunakan dalam penelitian. Terdapat tiga macam uji asumsi klasik yaitu:

1) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah model yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-watson* (DW-Test). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a) Jika $d_u < DW < 4 - d_u$ maka H_0 diterima dan tidak terjadi masalah autokorelasi
- b) Jika $DW > d_L$ atau $DW > 4 - d_L$ maka H_0 ditolak dan terdapat masalah autokorelasi
- c) Jika $d_L < DW < d_u$ atau $4 - d_u < DW < 4 - d_L$ maka tidak ada keputusan yang pasti.

2) Uji heteroskedastisitas

Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan melihat pola titik-titik pada *Scatter Plots Regression*. Model yang paling baik adalah dalam suatu penelitian adalah tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model

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.

regresi. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat Scatter-Plots Rgression ini yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3) Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis statistik, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu, pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reabilitas, korelasi dan regresi dapat dilaksanakan.

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusinormal atau tidak, maka regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal.²²

c. Analisis Regresi Linier sederhana

Dalam menganalisis data hasil penelitian ini, maka tahap pertama penulis melakukan pengujian kuesioner, yaitu uji validasi dan reliabilitas. Uji validasi dilakukan seberapa akurat penelitian dilakukan. Sedangkan uji realibilitasii dilakukan untuk mengukur

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 147.

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.

tingkat realita penelitian. Model regresi sederhana yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepuasan pasien

X = Kualitas Pelayanan

a = bilangan konstan (Konstan)

b = koefisien regresi

d. Uji Statistik

1) Uji T

Uji T – statistik digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara individu (parsial) terhadap variabel terkait. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} . Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) maka secara individual (parsial) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait, begitu juga sebaliknya²³. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.00.

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).

²³Dwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009). hal. 136-137.

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.

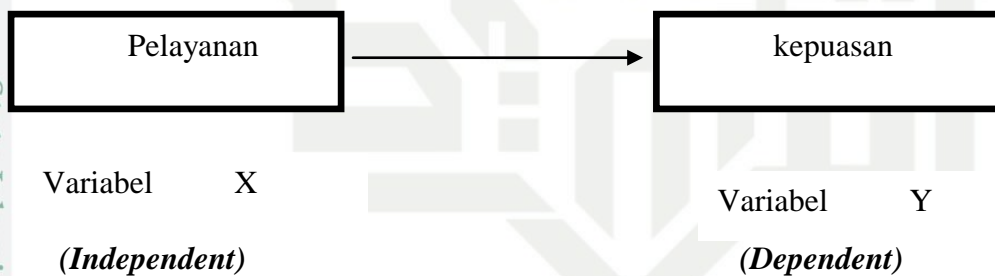
persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya.

3) Uji korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui karakter hubungan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan bantuan komputer melalui program spss versi 17.00.

F. Model Penelitian

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



G. Metode Penulisan

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

1. Deduktif, yaitu menggambarkan kaedah umum yang ada kaitannya dengan hal ini, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

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.

2. Induktif, yaitu menggambarkan kaedah khusus yang ada kaitannya dengan masalah ini, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
3. Deskriptif, yaitu dengan menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh, kemudian dianalisa sesuai dengan masalah.

Tabel I.3
Defenisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
X	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"> 1. Tangible (berwujud) 2. reliabelity (kehandalan) 3. responsiviness (ketanggapan) 4. assurance (jaminan) 5. Empaty (empati). 	Likert
Y	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"> 1. kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. kesediaan merekomendasikan 	Likert

H. Hipotesis

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

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.

Ho: “Diduga Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman.”

I. 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.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori yang terdiri pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Kab. Pasaman Ditinjau menurut Ekonomi Islam

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti Pasaman Ditinjau menurut Ekonomi Islam.

BAB V : PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

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.

