

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

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Kepuasan Konsumen	20
2.3 Pengertian Puskesmas	27
2.4 Prinsip Konsumsi Dalam Islam	28
2.5 Penelitian Terdahulu	30
2.6 Kerangka Penelitian	32
2.7 Variabel Penelitian.....	33
2.8 Defenisi Konsep Operasional Variabel	34
2.9 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian	36
3.2 Populasi Dan Sampel	36
3.3 Jenis Dan Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.5.2 Uji Kualitas Data	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.4 Uji Hippotesis	43

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 IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
4.1 Gambaran umum Kabupaten Kampar	47
4.2 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Kampar	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	56
5.2.1 Variabel Bukti Fisik	56
5.2.2 Variabel Reliabilitas	57
5.2.3 Variabel Responsibilitas.....	58
5.2.4 Variabel Asuransi.....	59
5.2.5 Variabel Empati	60
5.2.6 Variabel Kepuasan pasien	61
5.3 Uji Kualitas Data.....	62
5.3.1 Uji Validitas	62
5.3.2 Uji Reliability.....	63
5.3.3 Uji Normalitas	64
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
5.4.1 Uji Multikolinearitas	65
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	66
5.4.3 Uji Autokorelasi	67
5.5 Uji Hipotesis	68
5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
5.5.2 Uji Koefisien Determinasi R^2 dan Korelasi R	70
5.5.3 Pengujian Hipotesis Uji F (Secara Simultan)	71
5.5.4 Pengujian Hipotesis Uji T (secara persial).....	72
5.6 Pembahasan.....	73
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN