



### 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

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Hipotesis.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
G. Model Kerangka Berpikir .....	19
H. Variabel.....	20
I. Penelitian Terdahulu .....	22
J. Sistematika Penulisan .....	24
<b>BAB II     GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA)               ANDINI PEKANBARU</b>	
A. Sejarah Berdirinya RSIA Andini .....	26
B. Visi, Misi, dan Motto RSIA Andini .....	28
C. Struktur Organisasi RSIA Andini .....	29
D. Fasilitas RSIA Andini .....	30
E. Prestasi yang Diraih RSIA Andini .....	34



**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 III LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN**

A. Kualitas Pelayanan .....	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	35
2. Tujuan Kualitas Pelayanan .....	37
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	38
B. Konsumen .....	40
1. Pengertian Konsumen .....	40
2. Perilaku Konsumen .....	41
C. Kepuasan Konsumen .....	44
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	44
2. Dampak dari Kepuasan Konsumen .....	46
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	47
D. Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen .....	49
E. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	53

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskriptif Responden .....	59
B. Deskriptif Variabel .....	60
C. Uji Instrumen Penelitian .....	69
1. Uji Validitas .....	70
2. Uji Reliabilitas .....	71
3. Uji Normalitas .....	72
4. Uji Heteroskedastitas .....	74
D. Uji Hipotesis Penelitian .....	75
1. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	75
2. Uji Parsial (Uji t) .....	81

**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.

3. Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi .....	85
E. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSIA Andini Pekanbaru...	88

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	97

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

