

**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.

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK DAN RUMAH BERSALIN
BINA MEDIKA KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM
KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

HAN BUNGA AYU KARUNIA

11671202174

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2020



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.

ABSTRACT

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK DAN RUMAH BERSALIN
 BINA MEDIKA KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM
 KABUPATEN ROKAN HULU**

OLEH:

HAN BUNGA AYU KARUNIA
NIM. 11671202174

Penelitian ini dilakukan pada Pasien yang pernah berobat Pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Dengan jumlah populas 2.160 orang dengan sampel sebanyak 100 orang. Ada pun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Acidental sampling. Dengan ketentuan analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear berganda dan data tersebut dianalisis dengan menggunakan program SPSS 25. Pada penelitian ini berdasarkan uji t statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Melalui uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Angka adjusted R Square sebesar 0,613 atau 61,3% yang menunjukkan bahwa 38,7% variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh Lokasi, dan Kualitas Pelayanan yang disebut sebagai Variabel Independen. Sedangkan 38,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikumWr.Wb

Puji syukur kehadirat ALLAH *Subhanahu wa ta'ala* yang senantiasa memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam tidak lupa pula diturunkan kepada nabi Muhammad *Sallallahu A'laihi Wassalam* yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kenistaan dan kebodohan moral kealam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikan yaitu islam yang kita rasakan sampai saat sekarang ini.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dan Ruma Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.** Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak sekali perhatian, bantuan, bimbingan, motivasi serta pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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.



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. Bapak Dr. Drs. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Leny Nofianti. MS, SE, M. Si Ak, Selaku wakil Dekan I, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Julina, SE, M.Si, Selaku wakil Dekan II, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Amrul Muzan, S.Hi., M.Ag, selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Fahrurrozi, SE, MM, selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Ibu Ainun Mardiah, SE, MM, selaku dosen konsultasi proposal dan skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Proposal.
10. Kedua orang tua yang tercinta, Bapak Hayani dan Ibu Nuraini, terimakasih atas perjuangannya demi terwujudnya seluruh pencapaian penulis.



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.

1. Kakak saya, Han Febri Rama Dona, dan Adek Saya Han Ratu Ananda Pratiwi serta Boy Axel Agrohul Utama yang telah memberikan semangat yang tidak terhingga kepada penulis.

2. Teman seperjuangan hingga saat ini, Terimakasih untuk segala dukungan, motivasi dan semangat yang diberikan kepada penulis selama di bangku Perkuliahan hingga saat ini.

Semoga semua ilmu dan bimbingan serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari ALLAH *Subhanahu wa ta'ala*. Penulis juga berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat. Aamiin.

Wassalamu`alaikumWr. Wb.

Pekanbaru, Maret 2020
Penulis

Han Bunga Ayu Karunia
NIM. 11671202174

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK **i**

KATA PENGANTAR..... **ii**

DAFTAR ISI..... **v**

DAFTAR TABEL **x**

DAFTAR GAMBAR..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Tujuan Penelitian 8

1.4 Manfaat Penelitian 9

1.5 Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen..... 11

2.2 Manajemen Pemasaran 12

2.3 Lokasi..... 13

2.3.1 Indikator Lokasi 14

2.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen..... 15

2.4 Kualitas Pelayanan..... 16

2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan 17

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan konsumen
..... 19

2.5 Kepuasan Konsumen 19

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.



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.

2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.5.2	Alat Mengukur Kepuasan Kosumen	21
2.5.3	Elemen-elemen Kepuasan Konsumen.....	22
2.5.4	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	23
2.5.5	Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.5.6	Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.6	Pandangan Islam Tentang Pemasaran.....	27
2.7	Penelitian Terdahulu	30
2.8	Konsep Operasional Variabel	33
2.9	Kerangka Pemikiran	34
2.10	Variabel Penelitian.....	34
2.11	Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.1	Data Primer	37
3.2.2	Data Sekunder	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1	Kuisisioner	39



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.

3.4.2	Wawancara.....	39
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.5.1	Teknik Skala Pengukuran	39
3.5.2	Analisis Deskriptif	40
3.5.3	Analisis Kuantitatif	40
3.6	Uji Kualitas Data	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reabilitas.....	41
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.1	Uji Normalitas.....	41
3.7.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.7.4	Uji Auto Korelasi	42
3.8	Regresi Linear Berganda	38
3.9	Uji Hipotesis	43
3.9.1	Uji Parsial (Uji t)	44
3.9.2	Uji Simultan (Uji F).....	44
3.9.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	45

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1	Sejarah Objek Penelitian.....	46
4.2	Aktifitas Objek Penelitian.....	46
4.3	Visi Misi dan Objek Penelitian.....	47
4.3.1	Visi Klinik Bina Medika	47



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.

4.3.2	Misi Klinik Bina Medika	47
4.4	Struktur Organisasi	47
4.5	Deskripsi Pekerjaan	49

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Hasil Penelitian	52
5.2	Karakteristik Responden	52
5.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
5.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	53
5.2.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
5.2.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
5.2.5	Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Pelayanan.....	55
5.3	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
5.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	56
5.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	58
5.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	60
5.4	Uji Kualitas Data.....	62
5.4.1	Uji Validitas	62
5.4.2	Uji Reabilitas.....	64
5.5	Uji Asumsi Klasik.....	65
5.5.1	Uji Normalitas.....	65



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.

5.5.2	Uji Multikolinieritas.....	66
5.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
5.5.4	Uji Autokorelasi.....	67
5.6	Uji Hipotesis	68
5.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
5.6.2	Uji T (Uji Parsial).....	70
5.6.3	Uji F (Uji Simultan).....	71
5.6.4	Koefisien Determinasi.....	73
5.7	Pembahasan	74
5.7.1	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.....	74
5.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	75
5.7.3	Pengaruh Variabel Independen Secara Simultan	77
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	79
6.2	Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

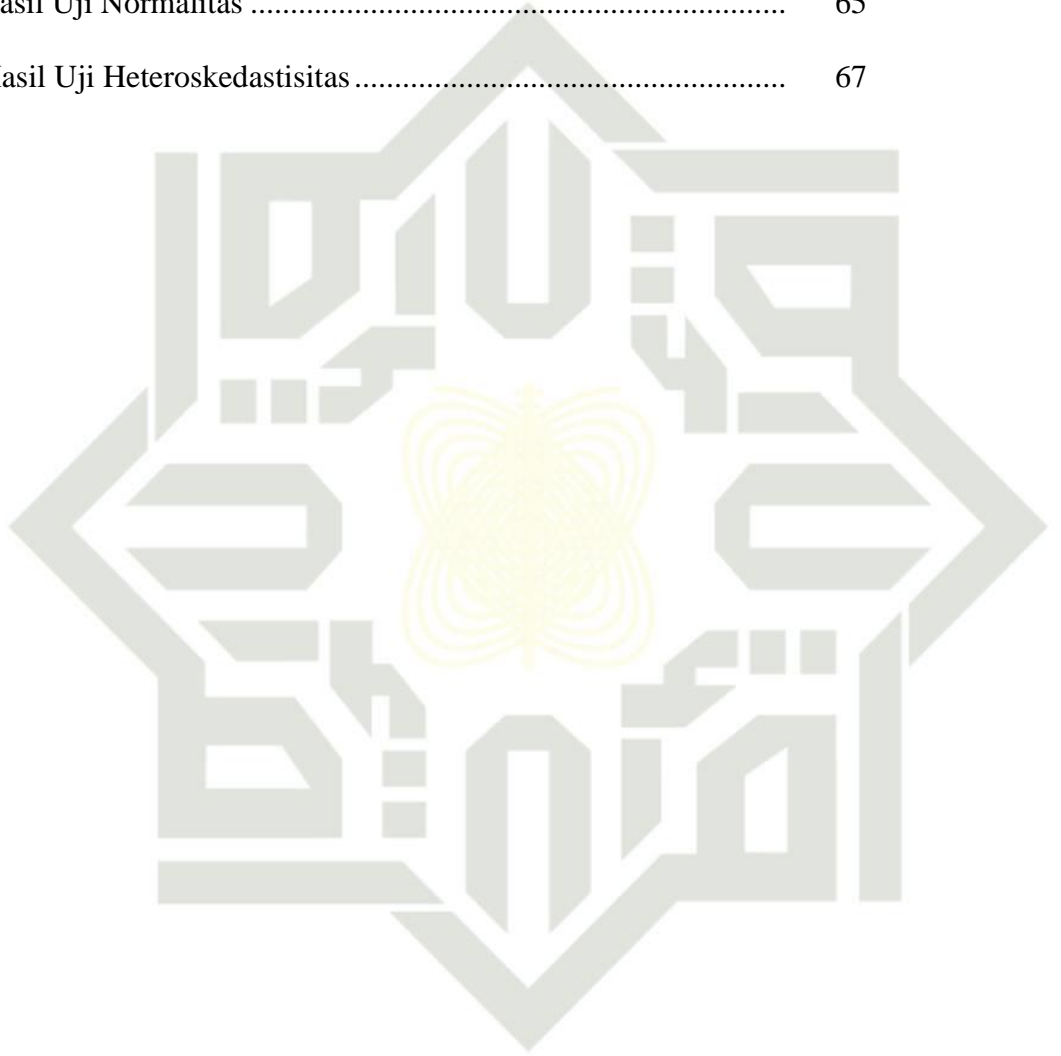
1.1	Data Jumlah Pasien berobat pada Klinik Bina Medika.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu	30
2.2	Konsep Operasional Variabel	33
5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
5.2	Responden Berdasarkan Usia	53
5.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
5.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
5.5	Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Pelayanan.....	55
5.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	56
5.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..	58
5.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	60
5.9	Hasil Uji Validitas.....	63
5.10	Hasil Uji Reabilitas	64
5.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
5.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	68
5.13	Nilai Koefisien Regresi	68
5.14	Hasil Uji t Secara Parsial.....	70
5.15	Hasil Uji Regresi Secara Simultan.....	72
5.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
4.1	Struktur Organisasi Klinik Bina Medika.....	48
5.1	Hasil Uji Normalitas	65
5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



UIN SUSKA RIAU

- 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.

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 I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut.

Menurut **Khoerussalim (2011:198)** cara meningkatkan jumlah pelanggan harus dilihat terlebih dahulu berbagai faktor yang sangat mempengaruhi

Kedatangan pelanggan. Pertama, lokasi usaha. Kedua, kualitas pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi tingkat kedatangan kembali para pelanggan anda.

Menurut **Irawan (2011:48)** berpendapat bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :

Harga

Dalam faktor harga terdapat pelanggan yang sensitif dan pelanggan yang tidak sensitif. Bagi pelanggan yang sensitif harga yang murah merupakan faktor kepuasan yang penting. Tetapi, bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga faktor kepuasan bagi pelanggan ini relatif tidak penting.

2. Kualitas Produk

Jika kualitas produk baik maka pelanggan akan merasa puas dengan produk yang dibeli dan digunakan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tiap perusahaan sulit untuk ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki banyak dimensi. Salah satu dimensi yang populer adalah dimensi *servqual*.

4. Faktor Emosi

Pelanggan akan merasa puas (bangga) atas produk atau jasa karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut.

Biaya dan Kemudahan

Jika pelanggan diberikan kemudahan, kenyamanan dan efisiensi dalam mendapatkan produk atau jasa maka pelanggan akan semakin puas.

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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 Prasurvey dan hasil wawancara peneliti lapangan yang menjadi keluhan utama pasien adalah kurang baiknya pelayanan oleh pihak Klinik Bina Medika dan lokasi yang jauh dari pemukiman.

Menurut **American Society for Quality Control (Lupiyoadi, 2001)** dalam **Sunyoto (2015:4)** Kualitas atau mutu merupakan: “Keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat”.

Klinik Bina Medika merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Klinik Bina Medika membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Jika seseorang terserang penyakit yang datang tanpa kompromi mereka tidak dapat lagi menunda atau mengesampingkan jasa pelayanan kesehatan. Apalagi bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan atau dengan memanggil dokter datang ke rumah untuk mendapatkan penanganan medis secepatnya.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya, Klinik Bina Medika melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan seperti melayani pasien yang akan berobat jika

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.

terserang suatu penyakit dan juga pasien yang akan melahirkan. Dalam pelayanannya klinik bina medika melayani setiap pasien yang rawat inap dan juga rawat jalan. Dengan di pimpin oleh seorang tenaga medis yang bernama Rita Sri Andini dan dibantu oleh tenaga medis lainnya yang berjumlah 5 orang.

Bangunan klinik bina medika terdiri atas:

1. Ruang Pendaftaran
2. Ruang Konsultasi
3. Ruang Rawat Inap sebanyak 6 kamar
4. Ruang Farmasi
5. Kamar mandi / WC

Dan terdapat juga prasarana lainnya.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Suatu produk atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Menurut **Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228)** Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Menurut **Tjiptono (2005) dalam Suyonto (2012:227)** kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan: “suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”. Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari produk/jasa yang telah terjual.

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.

Agar terciptanya kepuasan konsumen, konsumen tidak hanya memperhatikan bagaimana cara pengobatan itu didapatkan tetapi mereka juga memperhatikan lokasi klinik tersebut. Apakah lokasi klinik tersebut mudah dijangkau, aman, dan tersedianya tempat parkir yang luas. Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah perusahaan yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah perusahaan yang dilakukan pendiri perusahaan dalam melakukan penempatan tokonya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen **Utami (2010:89)**.

Kemudian pelayanan dalam berjualan juga harus diperhatikan, apabila pelayanan yang diberikan lebih bagus dari yang pembeli harapkan, maka pembeli akan merasa puas. Pelayanan di defenisikan sebagai aktifitas, manfaat, kepuasan, dari sesuatu yang ditawarkan dalam penjualan **Utami (2010:88)**.

Fenomena yang terjadi sekarang bahwa pasien Klinik Bina Medika mengalami penurunan dan persentase yang tidak baik, hal itu bisa disebabkan oleh Kualitas Pelayanan yang kurang baik dan Lokasi yang jauh dari pusat pemukiman. Berdasarkan hasil Pra Survey pada tanggal 21 November 2019, dari beberapa pasien yang sudah berobat di Klinik Bina Medika berpendapat bahwa Lokasi Klinik kurang strategis sehingga pasien merasa susah dalam menemukan klinik tersebut, pasien juga kesulitan ketika menempuh klinik tersebut karena Lokasinya yang jauh dari pemukiman warga. Disamping itu kebanyakan dari pasien juga mengeluh dengan pelayanan yang ada. Seperti pelayanan obat yang sekarang cukup lama, hal tersebut terjadi berulang terutama saat klinik sedang

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.

ramai. Faktor banyaknya pesaing-pesaing baru juga menjadi salah satu faktor yang membuat pasien Klinik Bina Medika mengalami persentase yang tidak baik.

Menurut **Lupiyoadi (2013:96)** Lokasi berhubungan dengan sistem penyampaian dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

Pada dasarnya ketika seseorang hendak pergi berobat, orang tersebut lebih memilih tempat berobat yang lokasinya mudah dijangkau dan Kualitas Pelayanan yang baik, yang nantinya akan tercipta Kepuasan bagi Konsumen saat sedang berobat ditempat tersebut. Itu semua berdasarkan prasurvey melalui wawancara tentang Kepuasan Konsumen berobat di Klinik Bina Medika.

Menurut **Khoerussalim (2011:198)** cara meningkatkan jumlah pelanggan harus dilihat terlebih dahulu berbagai faktor yang sangat mempengaruhi kedatangan pelanggan. Pertama, lokasi usaha. Kedua, kualitas pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi tingkat kedatangan kembali para pelanggan anda.

Berdasarkan Pra survey Peneliti mendapatkan data dari Klinik Bina Medika mengenai jumlah pengunjung yang pergi berobat pada Klinik Bina Medika di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 : Data Jumlah Pasien yang berobat pada Klinik Bina Medika di Kecamatan Kunto Darussalam dari Tahun 2014-2019

Tahun	Jumlah Pasien	Persentase (%)
2014	3.600	18.91%
2015	2.520	13.24%



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.

2016	3.960	20.80%
2017	4.320	22.69%
2018	2.160	11.34%
2019	2.471	12.98%
Jumlah	19.031	100%

Sumber : Bina Medika 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 informasi yang diperoleh pada tahun 2014 jumlah pasien yang datang pada Klinik Bina Medika berjumlah 3.600 orang. Selanjutnya pada tahun 2015 pasien yang datang berkurang, menjadi 2.520. Pada tahun 2016 pasien yang datang pada Klinik Bina Medika mengalami kenaikan sebanyak 3.960 orang sedangkan pada tahun 2017 pasien yang datang masih mengalami kenaikan sebanyak 4.320 pasien. Pada tahun 2018 pasien yang datang mulai menurun sebanyak 2.160 orang. Pada Klinik Bina Medika selalu mengalami naik turun grafik penjualan yang dapat dilihat dari pasien yang telah datang berobat pada klinik bina medika. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh ibu Rita Sri Andini Amd. Keb pada tanggal 21 november 2019, selaku kepala Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam : *“semakin hari saat ini jumlah pasien mengalami penurunan karena semakin banyaknya pesaing dan dibangunnya klinik-klinik baru, tetapi kami sudah ada rencana membangun klinik cabang ditempat baru agar bisa dibangun lebih besar”*.

Berdasarkan keadaan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini berjudul : **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”**

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.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu?

Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu?

3. Apakah Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien berobat pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.

Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien berobat pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.

Untuk mengetahui Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien berobat pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini dapat menjadi salah satu wadah yang baik untuk menerapkan segala teori dan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan ke dalam dunia praktek yang sesungguhnya, terutama dalam bidang pemasaran, hal ini dapat memberikan gambaran mengenai perilaku konsumen pada saat membeli suatu produk.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel-variabel mana yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga perusahaan akan melakukan pengembangan suatu produk, supaya produk tersebut sesuai dengan kebutuhan konsumen.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi sebagaimana tambahan informasi bagi akademik untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pemasaran.

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.

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.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas tentang lokasi penelitian, jenis penelitian sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel. Teknik analisa data, dan uji hipotesis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang sejarah singkat toko Diva Style di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dimulai dari statistik deskriptif penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

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 II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Manajemen adalah suatu cara atau seni dalam mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain, baik itu proses yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan atau sasaran tertentu secara efektif dan efisien.

Menurut **Malayu S.P Hasibuan (2018:1)** berpendapat bahwa Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut **Suwatno (2011:29)** mengatakan “Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian dan pengadaan, pengembangan kompensasi pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian pegawai dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, pegawai dan masyarakat”. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebagai ilmu dan seni dalam melakukan tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, penyusunan personalia, dan pengendalian secara terarah melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran memegang peranan penting dalam perusahaan, karena manajemen pemasaran mengatur semua kegiatan pemasaran. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh **Daryanto (2011:1)** bahwa manajemen pemasaran merupakan analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pembelian untuk mencapai sasaran organisasi.

Pengertian manajemen pemasaran menurut **Kotler dan Armstrong (2015:146)** adalah “marketing management is the analysis implementation and supervision, programs intended to hold exchanges with target markets with a view to achieving the organization’s objectives”. Artinya manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan dan pengawasan, program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi.

Ada lima filosofi manajemen pemasaran yang harus dipahami yaitu:

Konsep produksi, yaitu filsafah bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dan harganya terjangkau. Dengan demikian manajemen harus berusaha keras untuk memperbaiki produksi dan efisiensi produksi.

Konsep produk, yaitu gagasan bahwa konsumen akan menyukai produk yang mempunyai mutu terbaik, kinerja terbaik dan sifat yang paling inovatif.

Dengan demikian organisasi harus mencurahkan energi untuk terus menerus melakukan perbaikan produk.

Konsep Penjualan, yaitu gagasan bahwa konsumen tidak akan membeli

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.



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.

produk organisasi dalam jumlah cukup, kecuali organisasi melakukan usaha penjualan dan promosi berskala besar.

Konsep pemasaran, yaitu filsafah manajemen pemasaran yang berkeyakinan bahwa pencapaian sasaran organisasi bergantung padapenentuan keputusan dan keinginan pasar sasaran dan pencapaian kepuasan yang didambakan itu lebih efektif dan efisien dari pada pesaing.

Konsep pemasaran berwawasan sosial, yaitu gagasan bahwa ogranisasi harus menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar sasaran dan penyampaian kepuasan yang didambakan itu lebih efektif dan efisien ketimbang pesaing dengan cara yang bersifat memelihara atau memperbaiki kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

2.3 Lokasi

Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah perusahaan yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah perusahaan yang melakukan pendiri perusahaan dalam melakukan penempatan tokonya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen **Utami (2010:89)**.

Salah satu faktor penting dalam mendirikan perusahaan adalah lokasi perusahaan tersebut. Untuk itu, maka harus diputuskan suatu lokasi umum dan spesifik. Dalam menentukan lokasi bisnis ritel tidak mudah, karena membutuhkan pertimbangan yang teliti dan informasi yang benar, agar dapat memproyeksikan keadaan lingkungan pada masa yang akan datang apabila perusahaan melakukan ekspansi usaha. Tujuan bagi penentuan lokasi yang tepat bagi perusahaan agar



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.

dapat beroperasi dengan efisien dan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam memilih lokasi, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi biaya, kecepatan waktu, kemudahan sarana yang diperlukan dan sesuai dengan peraturan pemerintah.

Menurut **Lupiyoadi (2009:61)** mendefinisikan lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.

Fleksibilitas suatu lokasi merupakan ukuran sejauh mana sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah **Tjiptono (2014:159)**. Dalam hal ini ada tiga interaksi yang mempengaruhi lokasi yaitu:

1. Konsumen mendatangi pembeli jasa, apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mudah dijangkau dengan kata lain harus strategis.
2. Pemberi jasa mendatangi konsumen, dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting tapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
Pemberi jasa konsumen tidak bertemu langsung, berarti *service provider* dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, dan surat.

3.1 Indikator Lokasi

Pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut **Tjiptono (2014:159)**

Akses, yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.

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.

Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandangan normal.

Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya implus buying, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan dan kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.

Tempat parkir yang luas, aman dan nyaman.

Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.

f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

g. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing. dalam menentukan lokasi usaha perlu dipertimbangkan apakah didaerah tersebut telah terdapat usaha yang sejenis atau tidak.

Peraturan pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang perusahaan terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk.

2.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Lokasi merupakan suatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena dengan lokasi yang bagus akan mempermudah konsumen dalam menganalisa kebutuhan atau produk. Lokasi yang strategis menjadi nilai tambah bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut **Tjiptono (2014:158)**, lokasi merupakan factor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa/pelayanan karena lokasi erat

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.

kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa/pelayanan. Dengan pemilihan lokasi yang strategis konsumen dapat dengan mudah menjangkau lokasi tersebut dan dapat menimbulkan kepuasan tersendiri dalam benak konsumen dibandingkan dengan lokasi yang sulit dijangkau.

2.4 Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014:268) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut **Sangadji dan Sopiah (2013:405)** pelayanan (*service*) adalah kegiatan tak berwujud (*intangible*) yang secara terpisah bisa di identifikasikan berfungsi sebagai pemuas keinginan dan tidak terikat pada penjualan suatu produk atau jasa lainnya.

Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Tjiptono dan Chandra (2011:180) mendefenisikan kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

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.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten

Jika perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang (*repurchase*) di perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumennya melalui keseluruhan ciri dan sifat dari produk jasa yang dihasilkan yang nantinya akan memberikan kepuasan bagi konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang mereka peroleh.

2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut **Tjiptono dan Chandra (2011:198)** menyebutkan lima dimensi utama kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

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.

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanannya, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan

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.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan konsumen. Karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya konsumen dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Menurut **Kotler (2012:49)** mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut **Tjiptono (2010:24)** yang mengatakan bahwa kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan penelitian dari beberapa para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas dan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

2.5 Kepuasan Konsumen

Konsumen adalah pemakai produk yang dipasarkan **Assauri (2010: 90)**.

Menurut **Sangadji dan Sopiah (2013: 30)** konsumen diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu:

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.

Konsumen Individu

Konsumen individu adalah orang-orang atau individu-individu yang membeli produk (barang, jasa, atau ide) untuk dikonsumsi sendiri, bersama anggota keluarga, atau bersama teman-teman.

Konsumen Organisasi

Konsumen organisasi diartikan sebagai lembaga atau instansi yang membeli produk (barang, jasa, atau ide) untuk diperjualbelikan atau untuk kepentingan instansi/lembaga tersebut.

2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh Konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi Konsumen yang berbeda.

Tjiptono (2014:354) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian

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.

Menurut **Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228)**, Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya **Thamrin dan Francis (2012:38)**. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat dilihat adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan Konsumen merupakan suatu perasaan ataupun penilaian emosional dari Konsumen atas penggunaan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi.

2.5.2 Alat Mengukur Kepuasan Kosumen

Menurut **Kotler dalam Tjiptono (2011:314)** menyatakan bahwa terdapat empat perangkat untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga

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.

perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri

4. Analisa konsumen yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

2.5.3 Elemen-elemen Kepuasan Konsumen

Rudika. H, (2014:33) menyatakan terdapat elemen dalam kepuasan pelanggan yaitu :

Expectations

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa

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.

yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

Performance

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas

Comparison

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. Confirmation/disconfirmation

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan mereka dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja actual produk.

Sebaliknya disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation/disconfirmation.

2.5.4 Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen

Menurut **Khoerussalim (2011:198)** cara meningkatkan jumlah pelanggan harus dilihat terlebih dahulu berbagai faktor yang sangat mempengaruhi kedatangan pelanggan. Pertama, lokasi usaha. Kedua, kualitas pelayanan yang

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.

anda berikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi tingkat kedatangan kembali para pelanggan anda.

Menurut **Irawan (2011:48)** berpendapat bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :

Harga

Dalam faktor harga terdapat pelanggan yang sensitif dan pelanggan yang tidak sensitif. Bagi pelanggan yang sensitif harga yang murah merupakan faktor kepuasan yang penting. Tetapi, bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga faktor kepuasan bagi pelanggan ini relatif tidak penting.

2. Kualitas Produk

Jika kualitas produk baik maka pelanggan akan merasa puas dengan produk yang dibeli dan digunakan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tiap perusahaan sulit untuk ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki banyak dimensi. Salah satu dimensi yang populer adalah dimensi servqual.

Faktor Emosi

Pelanggan akan merasa puas (bangga) atas produk atau jasa karena adanya emotional value yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut.

Biaya dan Kemudahan

Jika pelanggan diberikan kemudahan, kenyamanan dan efisiensi dalam mendapatkan produk atau jasa maka pelanggan akan semakin puas.

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.

Menurut **Swastha (2010)** dalam **Rachman (2014)** menyatakan bahwa ada 5 (lima) penggerak utama kepuasan pelanggan, adalah: kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, lokasi dan kemudahan untuk mendapatkan jasa: (a) Kualitas Pelayanan (service quality), (b) Vol. XI Jilid 2 No.78 November 2017 MENARA Ilmu LPPM UMSB ISSN 1693-2617 E-ISSN 2528-7613 156 Harga (Price), (c) Lokasi (place), (d) Faktor Emosional (e) Kemudahan untuk mendapat jasa tersebut.

Faktor dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Menurut **Lupiyoadi (2014: 21)**

1. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

Harga Produk

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.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.5.5 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam **Tjiptono (2014:101)**, indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan
 Adalah tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali
 Adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
- Kesediaan Merekomendasi
 Yaitu kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

2.5.6 Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Jika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Mereka membentuk

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.

ekspektasi nilai dan bertindak berdasarkan nilai tersebut. konsumen akan membeli dari perusahaan yang mereka anggap menawarkan nilai tertinggi yang dapat diantarkan kepada konsumen, Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasakan ketidakpuasan. **Kotler (2009:221)** mengatakan kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan yang menjadi pertimbangan utama bagi konsumen, faktor penting lainnya yang menjadi pilihan konsumen adalah lokasi, lokasi merupakan suatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena dengan lokasi yang bagus akan mempermudah konsumen dalam menganalisa kebutuhan atau produk. Lokasi yang strategis menjadi nilai tambah bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. **Tjiptono (2014:159)**, mengatakan lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Jadi dapat disimpulkan lokasi dan kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh **Varalika (2017:58)**, menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan dan persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Kepuasan Pasien di Klinik Semen Gresik Ii Gkb.

2.6 Pandangan Islam Tentang Pemasaran

Suatu pekerjaan pasti di dasari oleh niat dan tujuan yang ingin dicapai, ketika perusahaan melakukan kegiatan pemasarannya, niat yang ada adalah

mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Namun dalam prinsip syariah, kegiatan pemasaran ini harus dilandasi oleh semangat ibadah kepada Tuhan sang maha pencipta, berusaha semaksimal mungkin dengan tujuan untuk kesejahteraan bersama. Bukan untuk kepentingan golongan apalagi kepentingan sendiri.

Pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi. Nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi, pemasaran dan konsumen. Pemasaran menjadi penghubung antara kegiatan produksi dan konsumsi. Agar sebuah bisnis menghasilkan laba yang diinginkan, maka bisnis harus didasarkan atas keputusan yang sehat, bijaksana dan hati-hati. dalam islam segala ketentuan hidup manusia telah diatur didalam Al-Qur'an dan hadits. Berikut ini adalah salah satu ayat al-qur'an dalam surat Ali-imran ayat 159 tentang bagaimana memuaskan konsumen dan cara bersikap kepada konsumen.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya bersikap keras bagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian

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.

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.

apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertawakkallah kepada allah. Sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-nya.

Menurut pandangan islam mengenai pelayanan, islam menerangkan bahwa berikanlah pertolongan yang baik niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala) nya. Semua sangat jelas diterangkan dalam surah An-nisa ayat 85-86:

مَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ وَ نَصِيبٌ مِّنْهَا وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ وَ كِفْلٌ مِّنْهَا وَ كَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيتًا ﴿٨٥﴾

Artinya: *Barang siapa yang memberikan syafa'at yang baik, niscaya ia akan memperoleh bahagian (pahala) dari padanya dan barang siapa memberi syafa'at yang buruk, niscaya ia akan memukul bahagian (dosa) dari padanya. Allah maha kuasa atas segala sesuatu.*

وَ إِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوْا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوْهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). sesungguhnya allah memperhitungkan segala sesuatu.*

Seseorang pemberi jasa hendak lah memberikan sebaik pelayanan yang mereka punya kepada si penerima jasa, dengan demikian perusahaan dapat mempertahankan/menanamkan citra yang baik tentang perusahaan mereka dimata



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.

pelanggan. Apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan dengan baik, tentunya konsumen juga akan merasa puas terhadap kualitas dari perusahaan tersebut. Baik itu barang atau pun jasa, dan ini dapat memberikan pengaruh positif kepada perusahaan. Terutama dalam mempertahankan atau menambah pelanggan baru.

2.7 Penelitian Terdahulu

Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

PENELITI/TAHUN	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
M. Zhaky Ikhsandry (2017)	Pengaruh Lokasi, Suasana Toko, Merchandise Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Pakaian Pada Toko Baju Siak Grosir Pekanbaru	Bahwa Variabel Lokasi, Suasana Toko, Merchandise Dan Pelayanan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Pakaian Pada Toko Baju Siak Grosir Pekanbaru	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada Banyaknya Variabel Yang Diteliti, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Kiki Citra Ayu Lestari (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake Panam Pekanbaru	Bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Harga Dan Store Atmosphere Masing-Masing Mempunyai Pengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake Panam Pekanbaru	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada, Variabel X, Lokasi Dan Objek Penelitian



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.

Witha Sepliandai (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru	Secara Simultan Atau Bersamaan Kualitas Pelayanan Dan <i>Store Atmosphere</i> Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Zanafa	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada Banyaknya Variabel Yang Diteliti, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Zelin Zeliana (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>), Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Belanja Di Malaya Mart Bangkinang Kabupaten Kampar	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Suasana Toko Dan Lokasi Secara Parsial Dan Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Belanja Di Malaya Mart Bangkinang.	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada Banyaknya Variabel Yang Diteliti, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Susi Susanti (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rina Pekanbaru	Bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rina Pekanbaru.	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada Variabel X, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Nida Andriyana (2017)	Pengaruh Keragaman Produk, Atmosfer Toko Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Trimitra Mart Kediri	Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Secara Simultan Antara Keragaman Produk, Atmosfer Toko Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Trimitra Mart Kediri.	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada, Variabel X, Lokasi Dan Objek Penelitian.



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.

Aditya Tito Ardana (2018)	Peran Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe 03.Pm Kediri	Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe 03.Pm Kediri	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada, Variabel X, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Nariza Varalika (2017)	Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Semen Gresik Ii Gkb	Hasil Penelitiannya Menunjukkan Bahwa Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Secara Simultan Dan Persial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kepuasan Pasien Di Klinik Semen Gresik Ii Gkb	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Nadiya Abdullah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya	Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada Variabel X, Lokasi Dan Objek Penelitian.
Akhli Priya Pambudy (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik.	Bahwa Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Mempunyai Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik.	Dalam Penelitian Ini Perbedaannya Terletak Pada, Lokasi Dan Objek Penelnsitian.



Konsep Operasional Variabel

Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Tjiptono (2014:354)	Kesesuaian Harapan Minat Berkunjung kembali Kesediaan merekomendasi Tjiptono (2014:101)	Likert
Lokasi (X1)	Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Lupiyadi (2009:61)	Aksesibilitas Visibilitas Lalu lintas Tempat parkir yang luas dan aman Lingkungan Tjiptono (2014:159)	Likert
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tjiptono (2014:268)	Tangibles Emphaty Reability Responsive Assurance Tjiptono dan Chandra (2011:198)	Likert

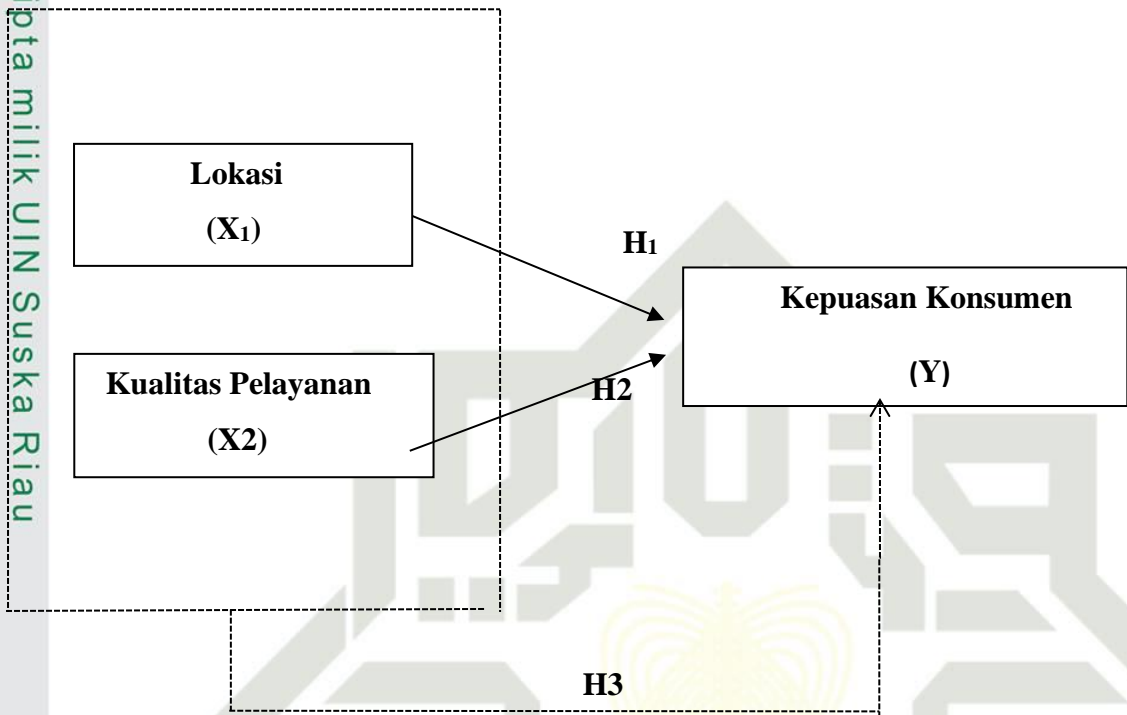
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

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.

Kerangka Pemikiran



Sumber : Supranto (2012:31)

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- : Hubungan secara Parsial
- .-> : Hubungan secara Simultan

2.10 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut **Sugiyono (2015:63)** adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

Variabel Terikat (*Dependent*)

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.

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuensi. Menurut **Sugiyono (2015:64)** variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (y) pada penelitian ini adalah:

(Y) Kepuasan Konsumen

Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Menurut **Sugiyono (2015:64)** variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (x) pada penelitian ini adalah :

(X₁) Lokasi

(X₂) Kualitas Pelayanan

2.11 Hipotesis Penelitian

Menurut **Purwanto dan sulistyastuti (2011:137)** Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis dapat juga berupa pernyataan yang menggambarkan atau memprediksi hubungan tertentu diantara dua variabel atau lebih, yang kebenaran hubungan tersebut tunduk pada peluang untuk menyimpang dari kebenaran.

Menurut **Dantes (2012:34)** hipotesis alternatif (H_a) adalah hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan (korelasi) antara variabel Independen (X) dan

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.

variabel dependen (Y). Dari berbagai rujukan dan teori yang ada, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga bahwa Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien berobat pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.
- H2: Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien berobat pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.
- H3: Diduga bahwa Lokasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien berobat pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika di kecamatan Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu.

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**METODE PENELITIAN****3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika yang beralamat di Jl. Tengku Pahlawan Kecamatan Kunto Darussaalam Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian adalah pada 11 November 2019 sampai Maret 2020.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan untuk analisis pada penelitian ini dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder dengan ketentuan sebagai berikut:

3.2.1 Data primer

Menurut **Kuncoro (2013:148)**, merupakan data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data original. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para pasien Klinik Bina Medika di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

3.2.2 Data sekunder

Merupakan data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data **Kuncoro (2013:148)**. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari Klinik Bina Medika di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu yang berupa jumlah pelanggan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

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.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2010:117)** populasi adalah wilayah generalisasi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat di Klinik Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. dari data yang didapat populasi penelitian berjumlah 2.160 pasien ditahun 2018.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut **Sugiyono (2010:118)**. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Acidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental berobat di Klinik Bina Medika dan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang ditemui itu cocok sebagai data.

Jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus Slovin **Syofian Siregar (2013:61)**.

Keterangan :

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

e = Tingkat Kesalahan (10%)



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.

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

$$n = \frac{2.160}{1+2.160(0,01)}$$

$$n = \frac{2.160}{21,61} \quad n = 99,95$$

Jadi jumlah populasi sebesar 99,95 digenapkan menjadi 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat mengumpulkan data-data diatas, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut menurut **Sangadji (2013:302)**:

3.4.1 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner-kuisisioner ini berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

3.4.2 Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuisisioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala likert. **Sugiyono (2014:93)** bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau



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.

sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam hal ini, peneliti memberikan skor untuk alternatif jawaban pada setiap item sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Ragu-ragu atau Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Skala Likert dikatakan ordinal karena pernyataan Sangat Setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari Setuju, dan Setuju “lebih tinggi” dari “Ragu-ragu”.

3.5.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang akan diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti jenis kelamin dan usia.

3.5.3 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang berupa kuisisioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS.

3.6 Uji Kualitas Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai corrected item-total correlation lebih besar di

bandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan oleh **Sugiyono (2014:47)** yang mengatakan bila korelasi setiap tiap factor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka factor tersebut merupakan construct yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Sugiono (2014:87) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Metode yang di gunakan adalah Cronbach's Alpha yaitu metode yang mengitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Criteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha bila koefisien reliabilitas besar dari 0,6.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Menurut **Ghozali (2012:161)**, Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan melihat *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan menentukan garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

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.



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.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Menurut **Ghozali (2012:105)**, Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*(VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinearitas adalah nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai ≥ 10 .

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut **Ghozali (2012:139)**, Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *standardized*.

3.7.4 Uji autokorelasi

Menurut **Ghozali (2012:110)**, Uji autokorelasi merupakan korelasi pada tempat yang berdekatan datanya yaitu *cross sectional*. Autokorelasi merupakan



Korelasi *time series* (lebih menekankan pada dua data penelitian berupa data runtutan waktu). Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (Durbin Watson) dengan kriteria pengambilan jika D-W sama dengan 2, maka tidak terjadi autokorelasi sempurna sebagai *rule of thumb* (aturan ringkas), jika nilai D-W diantara 1.5 – 2,5 maka tidak mengalami gejala autokorelasi.

3.8 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Konsumen
- α = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- X_1 = Lokasi
- X_2 = Kualitas Pelayanan
- ϵ = *error* (tingkat kesalahan)

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.

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.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Parsial (Uji t)

Nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh parsial (pervariabel) variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. **Siregar (2013:306)**. Untuk menguji signifikan hubungan, digunakan rumus uji statistik t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian:

1) Jika thitung > tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima atau berpengaruh pada

Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

2) Jika thitung < tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak atau tidak berpengaruh

pada Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

3.9.2 Simultan (Uji F)

Menurut **Siregar 2013:304**) uji ini digunakan untuk menguji pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel tergangung maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau *fit*. Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka masuk dalam kategori tidak cocok atau *not fit*.

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.

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistika F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai F_{tabel} dengan F_{hitung} .

Apabila $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi

Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut **Suliyanto (2011:13)** Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan sebagai berikut:

	= Tidak berkorelasi
0,1 – 0,20	= Sangat rendah
0,21 – 0,40	= Rendah
0,41 – 0,60	= Agak rendah
0,61 – 0,80	= Cukup
0,81 – 0,99	= Tinggi
1	= Sangat tinggi

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 OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Objek Penelitian

Klinik Bina Medika merupakan sebuah fasilitas layanan kesehatan milik swasta. Klinik Bina Medika yang terletak di jalan Tengku Pahlawan Kecamatan Kunto Darussaalam Kabupaten Rokan Hulu berdiri pada tahun 2009, dan menyediakan dua Poli kesehatan yaitu: poli umum, poli spesialis kandungan.

Klinik Bina Medika terdiri dari satu lantai, yang digunakan untuk pendaftaran pasien, apotik, ruang pemeriksaan pasien, ruang rawat inap, ruang tunggu pasien, dan toilet.

Klinik Bina Medika adalah pelayanan jasa kesehatan dimana pasien bisa mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Namun, ruang tunggu di klinik terlihat sempit. di dalam Klinik disediakan tempat duduk portable untuk pasien, akan tetapi jika pasien sedang ramai, banyak pasien harus menunggu keluar karena tidak mendapatkan tempat duduk.

4.2 Aktivitas Objek Penelitian

Klinik Bina Medika membuka layanan kesehatan selama 24 jam hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Dalam menjalankan kegiatannya, Klinik Bina Medika melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan seperti melayani pasien yang akan berobat jika terserang suatu penyakit dan juga pasien yang akan melahirkan. Dalam

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.

pelayanannya klinik bina medika melayani setiap pasien yang rawat inap dan juga rawat jalan.

4.3 Visi dan Misi Objek Penelitian

4.3.1 Visi Klinik Bina Medika

Visi dari Klinik Bina Medika yaitu:

- Menjadi klinik medis dengan pelayanan holistik terbaik dan
- Menjadi pilihan utama bagi masyarakat diwilayah Kecamatan Kunto Darussalam

4.3.2 Misi Klinik Bina Medika

Misi dari Klinik Bina Medika yaitu:

1. Menerapkan sistem pelayanan kesehatan holistik.
 2. Menerapkan sistem informasi manajemen terintegrasi.
 3. Memberikan pelayanan optimal yang berorientasi bagi pelanggan (pasien).
 4. Meningkatkan kualitas tenaga medis dan non medis yang kompeten dibidangnya.
- Melakukan peningkatan infrastruktur dan suprastruktur yang sesuai dengan standar kesehatan.

4.4 Struktur Organisasi

Organisasi diartikan sebagai suatu kumpulan orang-orang yang bekerja sama yang ditempatkan dalam suatu bagian untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dan setiap perusahaan dalam menunjang aktivitas usahanya agar berkembang dengan baik adalah membutuhkan struktur

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.

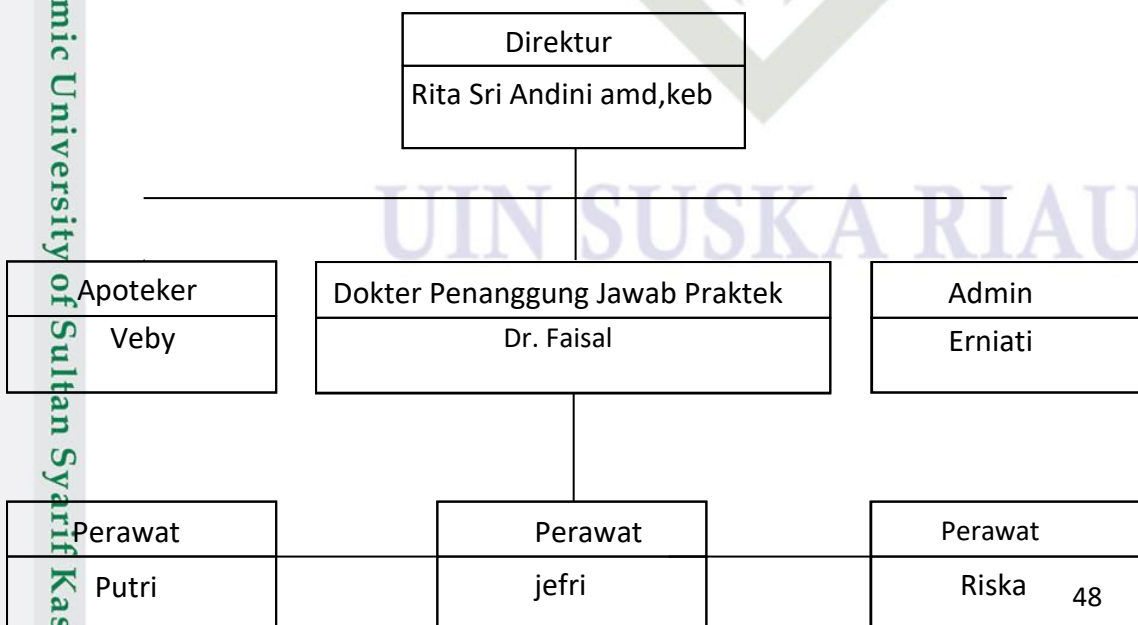
organisasi yang baik pula. Organisasi yang baik tersebut bertujuan untuk mengatur orang-orang yang bekerja didalamnya.

Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu organisasi yang efektif adalah bila struktur organisasi tersebut memungkinkan sumbangan dari tiap-tiap individu dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah jika memudahkan mencapai tujuan-tujuan oleh organisasi dengan biaya minimum.

Struktur organisasi antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan berbeda karena ini disesuaikan dengan kondisi atau tipe dari garis wewenang yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya struktur Struktur organisasi antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan berbeda karena ini disesuaikan dengan kondisi atau tipe dari garis wewenang yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya struktur.

Adapun struktur organisasi Klinik Bina Medika dapat dilihat pada skema dibawah ini.

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Klinik Bina Medika



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.

Deskripsi Pekerjaan

Dari struktur organisasi di atas, maka terdapat deskripsi pekerjaan untuk masing-masing fungsi, yaitu:

Fungsi Direktur

Fungsi dari Direktur adalah :

1. Berfungsi dan bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, pengawasan, penilaian dan pengendalian seluruh kegiatan Klinik Bina Medika yang meliputi kegiatan pelayanan kesehatan, pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang medis serta kegiatan administrasi Klinik Bina Medika.
2. Berfungsi dan bertanggung jawab terhadap seluruh aset yang dimiliki oleh Klinik Bina Medika, baik keberadaan maupun penggunaan aset tersebut.
3. Berfungsi dan bertanggung jawab dalam penyusunan strategi klinik dengan menerapkan kaidah-kaidah manajemen strategik.
4. Melakukan kerja sama dengan pihak eksternal Klinik Bina Medika yang berpotensi dalam mengembangkan Klinik.

Fungsi Apoteker

Fungsi dari Apoteker adalah:

1. Memeriksa obat yang masuk ke apotek apakah sesuai atau tidak.
2. Melayani pengambilan resep, mengecek persediaan obat dan menjaga apotek.

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.

Fungsi Dokter Penanggung Jawab Praktek

Fungsi dari Dokter Penanggung Jawab Praktek:

1. Melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta konsultasi spesialis medis pada pasien di Klinik.
2. Memberikan pelayanan rujukan medis serta surat-surat yang berhubungan dengan hasil pemeriksaan kesehatan.
3. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan/program medic.

Fungsi Perawat

Fungsi dari Perawat adalah:

1. Fungsi Independen. Dalam menjalankan fungsi ini, tindakan perawat tidak memerlukan advis dari tenaga medis. Tindakan perawat dalam menjalankan fungsi independennya adalah bersifat mandiri, berdasarkan pada ilmu keperawatan. Oleh karena itu, perawat bertanggung jawab terhadap akibat yang timbul dari tindakan yang diambil.
2. Fungsi Dependen. Dalam menjalankan fungsinya ini seorang perawat turut serta membantu dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan serta tindakan khusus yang menjadi wewenang medis dan seharusnya dilakukan dokter, seperti halnya dalam hal pemasangan infus, pemberian obat, dan melakukan suntikan. Oleh karena itu, setiap kegagalan tindakan medis menjadi tanggung jawab dokter. Setiap tindakan perawat yang berdasarkan perintah dokter, dengan

menghormati hak pasien tidak termasuk dalam tanggung jawab perawat.

3. Fungsi Interdependen. Fungsi perawat dalam interdependen ini bahwasanya tindakan perawat berdasar pada kerja sama dengan tim perawatan atau tim kesehatan lainnya. Dalam fungsi ini, perawat bertanggung jawab secara bersama-sama dengan tenaga kesehatan lain terhadap kegagalan pelayanan kesehatan terutama untuk bidang keperawatannya.

Fungsi Admin

Fungsi Admin adalah:

1. Melayani pasien yang hendak berobat.
2. Melakukan pencatatan, pengarsipan dan melakukan pengumpulan data atau dokumen.
3. Membuat pencatatan dan pelaporan.

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.

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 VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah penulis lakukan tentang pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik dan rumah bersalin bina medika kecamatan kunto darussalam kabupaten rokan hulu, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Lokasi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
3. Secara Simultan Lokasi dan Kualitas Pelayanan, memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen

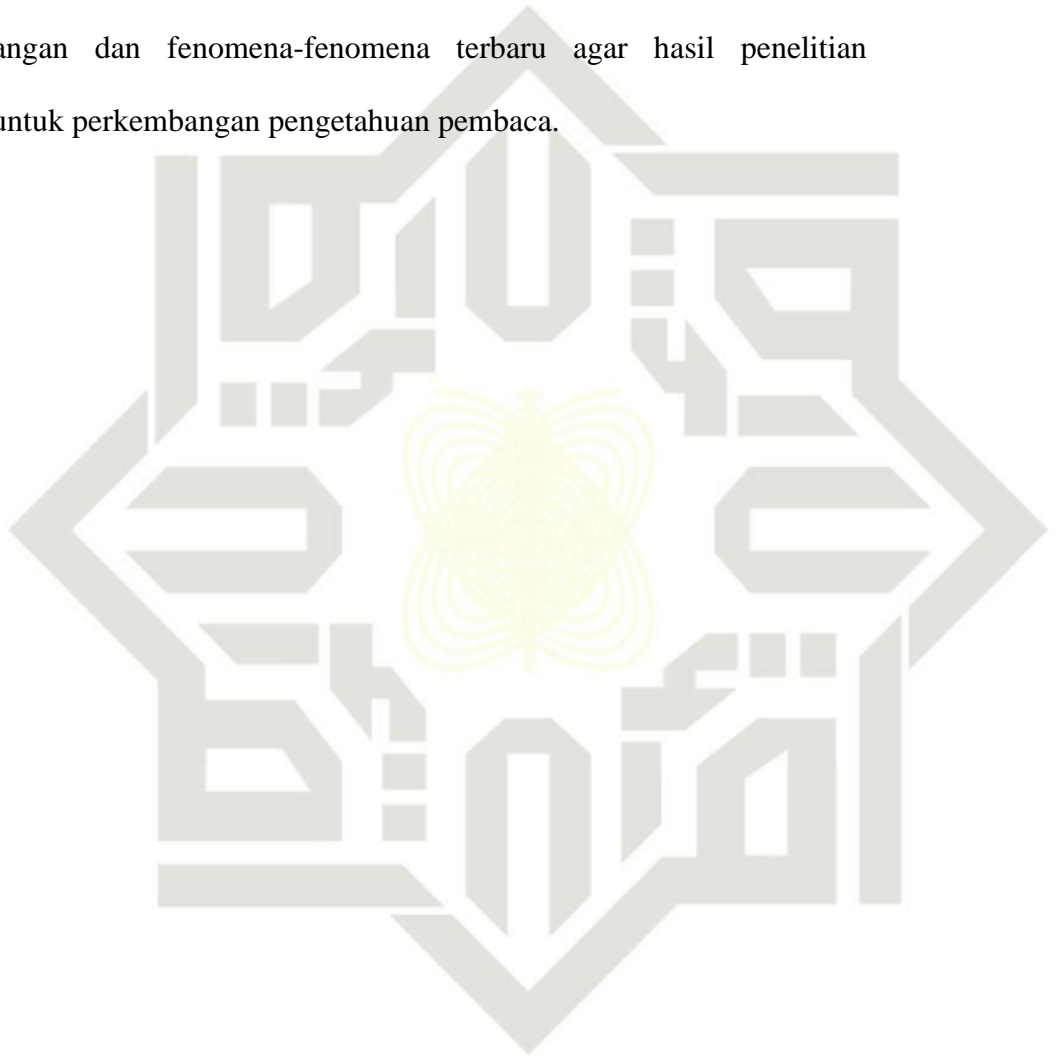
Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka beberapa saran pelengkap terhadap perusahaan dan peneliti selanjutnya dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka Klinik Bina Medika harus mempertimbangkan kualitas pelayanan terhadap pasien untuk meningkatkan Kepuasan pasien.

Berdasarkan lokasi, Klinik Bina Medika dapat mempertimbangkan kembali lokasi klinik saat ini sehingga pasien yang berobat meraskan kemudahan dan kepuasan saat dating berobat.

Untuk peneliti, dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya agar melihat perkembangan dan fenomena-fenomena terbaru agar hasil penelitian berguna untuk perkembangan pengetahuan pembaca.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 PUSTAKA

Al-Qur'an Surat *Ali-Imran ayat 159*

Al-Qur'an surat *An-Nisa ayat 85-86*

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*, 2007, Gaya Media Yogyakarta.

Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Christina Whidya Utami. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Jakarta: Salemba Empat.

Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa

Etta Mamang Sangadji & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi, Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Tjiptono, Fandy dan 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset

Hansary Zhaky M. 2017. *Pengaruh Lokasi, Suasana Toko, Marchandise dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Pakaian pada Toko Baju Siak Grosir Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*, Global Edition Publishing as: Prentice Hall

Kotler, Philip. & Gary Amstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Restari, Kiki Citra Ayu. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake Panam Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

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.

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.

- Lupiyoadi, Rambat.2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Mudrajad Kuncoro, 2013. “*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*” Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Nickels, William G, et al. 2010. *Pengantar Bisnis* Edisi 8-Buku 2. Jakarta: Salemba Empat
- Rudika Harminingtyas. 2014. *Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua di Kota Semarang*. Jurnal STIE Semarang, Vol, 6, No. 2, Edisi Juni 2014 (ISSN : 2252-7826).
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung
- Susanti Susi.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Rina Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tamrin, Abdullah dan Tantri Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafind
- Tiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta
- Wulandari Nur. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas di Ponegoro Semarang.

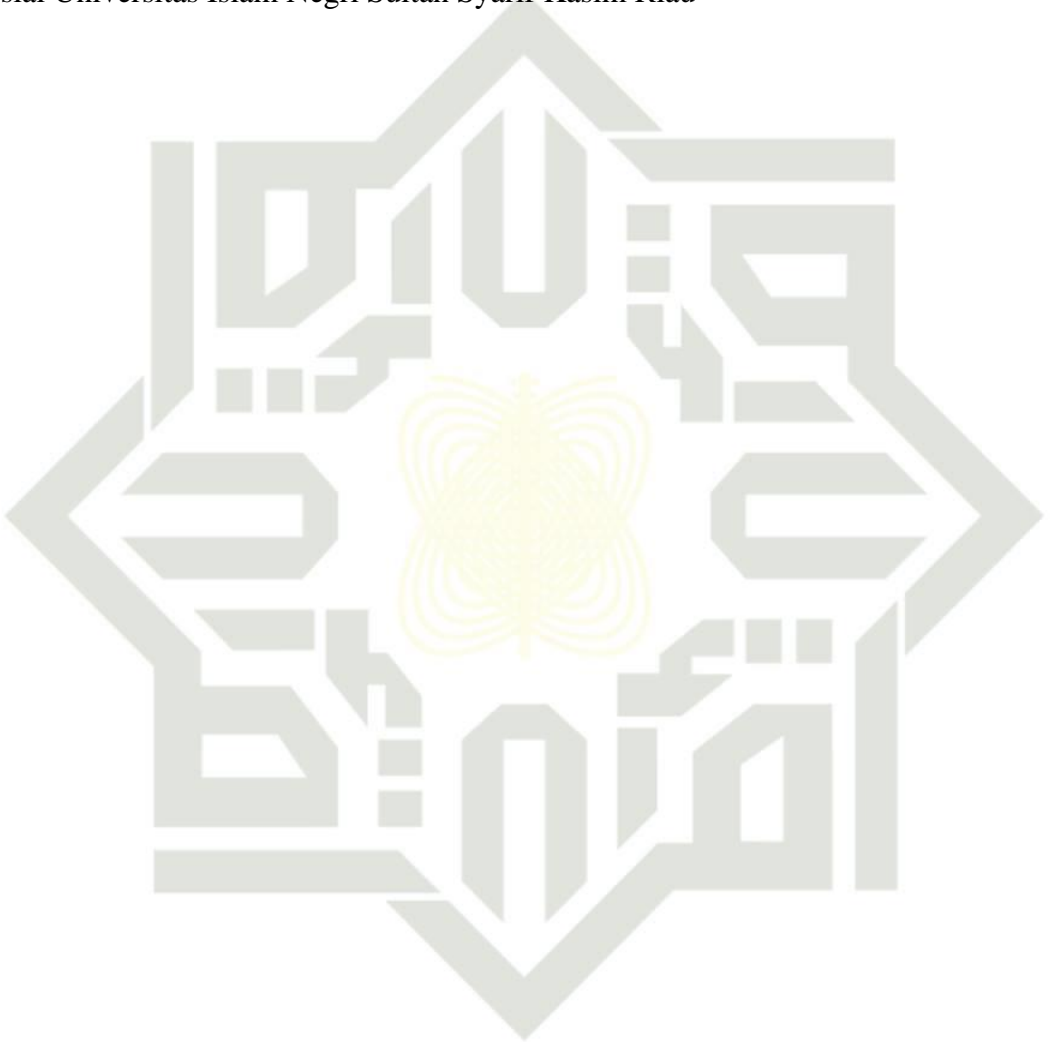


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Wahono Erlin dan Hartono Subagio. 2013. *Analisa Pengaruh Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan di Calais Grand City Surabaya*:. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 1, No.1

Zeliana Zelin. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Toko (Store Atmosphere), Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Belanja Di Malaya Mart Bangkinang Kabupaten Kampar*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

kepada :
Konsumen Klinik Bina Medika Kunto Darussalam
Assalamualaikum Wr.Wb

Saya Han Bunga Ayu Karunia Mahasiswi Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mengenai : **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”**.

Sehubungan dengan itu saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i bisa membantu saya untuk mengisi kuisisioner ini dengan keadaan yang sebenarnya demi kelancaran penelitian ini.

Atas partisipasi dan kerjasamanya peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Han Bunga Ayu Karunia
11671202174
Email:hanbunga11@gmail.com

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.

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.

A. Identitas Responden

Petunjuk : Berilah tanda (√) untuk pilihan yang paling sesuai dengan diri anda.

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Umur : <20 20 - 30
 30 - 40 >50

Pendidikan : SMP SMA Diploma
 S1 S2

Pekerjaan : Pelajar Mahasiswa
 Karyawan/ Karyawati Wiraswasta
 PNS Lainnya,...

6. Sudah berapa kali menggunakan jasa Klinik Bina Medika:
 1 (satu kali) 2 (dua kali)
 3 (tiga kali) >5 (lebih lima kali)

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara. Kriteria penilaian :

- STS : Sangat Tida Setuju
 TS : Tidak Setuju
 N : Netral
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

C. Pernyataan

(X1) Lokasi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Akses menuju klinik bina medika mudah dan tidak macet.					
2.	Lokasi Klinik Bina Medika dekat dengan pemukiman penduduk.					
3.	Lokasi Klinik Bina Medika terlihat dari jalan raya.					
4.	Bangunan Klinik Bina Medika cukup besar.					
5.	Lalu lintas disekitar Klinik Bina Medika lancar.					
4.	Klinik Bina Medika memiliki lokasi yang banyak dilalui alat transportasi.					
5.	Lahan parkir di Klinik Bina Medika luas.					
6.	Lahan parkir yang tersedia di Klinik Bina Medika tertata rapi.					
7.	Terdapat lokasi yang luas di sekitar Klinik Bina Medika untuk melakukan perluasan usaha.					
8.	Kondisi lingkungan di sekitar Klinik Bina Medika Aman.					
9.	Kondisi lingkungan di sekitar Klinik Bina Medika bersih dan nyaman.					
10.	Klinik Bina Medika berdekatan dengan jasa pelayanan kesehatan lainnya.					

(X2) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Klinik Klinik Bina Medika mempunyai bangunan yang bagus.					
2.	Tersedianya ruang tunggu yang baik dan layak digunakan.					
3.	Perawat bersungguh – sungguh saat melayani pasien.					
4.	Tenaga medis mampu dan memahami dalam melayani kebutuhan pasien.					
5.	Tenaga medis menghargai status pasien tanpa membeda-bedakan.					
6.	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Bina Medika.					
7.	Karyawan Klinik Bina Medika memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.					
8.	Sikap dan kejelasan bicara perawat saat berkomunikasi dengan pasien.					

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.

9.	Pasien merasa aman ketika tenaga medis melayani pasien.					
10.	Karyawan mampu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia di Klinik Bina Medika.					

(Y) Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Obat yang diberikan Klinik Bina Medika selalu cocok dengan pasien.					
2.	Tidak ada keluhan tentang obat yang diberikan klinik bina medika terhadap pasien.					
3.	Karyawan memberikan pelayanan yang baik.					
4.	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Bina Medika.					
5.	Pasien akan kembali berobat ke Klinik Bina Medika.					
6.	Pasien akan merekomendasikan Klinik Bina Medika kepada keluarga,teman, dan tetangga.					
7.	Harga obat yang diberikan klinik Bina Medika lebih murah dari pada layanan kesehatan lainnya.					
8.	Biaya yang dikeluarkan pasien saat pergi berobat ke Klinik Bina Medika relatif murah.					

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.

Lampiran 1: Tabulasi Data

No	Lokasi	Kualitas Pelayanan										Kepuasan Konsumen																			
		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	Jumlah	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Jumlah										
1		4	3	3	2	3	2	3	1	3	33	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	27	3	3	3	3	3	4	4	4	27
2		4	3	3	2	4	2	3	2	3	35	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	2	2	3	3	3	3	3	2	21
3		3	3	3	3	3	3	2	2	3	37	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	32	4	3	3	2	3	3	3	2	23
4		3	4	3	3	4	2	3	3	4	40	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	29	3	2	3	3	4	3	3	3	24
5		4	4	3	2	3	2	3	2	4	35	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	29	4	2	3	3	3	2	3	2	22
6		3	3	4	3	3	3	4	3	3	37	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	4	4	3	3	3	4	3	3	27
7		3	3	2	3	2	3	3	3	3	33	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	28	3	3	3	3	2	3	2	1	20
8		3	3	4	4	3	4	4	4	3	44	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	31	3	4	3	3	4	4	3	3	27
9		3	4	4	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10		2	3	3	3	3	2	2	3	3	32	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	34	2	2	3	2	2	4	3	3	21
11		3	4	4	3	4	3	3	3	4	41	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34	4	3	4	4	4	4	4	4	31
12		4	3	4	3	3	4	3	4	3	42	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	31	3	4	4	3	4	4	4	3	29
13		2	3	4	3	3	4	3	3	4	39	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	33	3	3	4	3	3	4	4	3	27
14		3	3	4	3	3	3	4	4	4	41	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4	32	4	4	4	3	4	4	3	4	30
15		3	4	4	3	4	3	4	4	3	42	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	32	3	3	4	1	4	4	2	3	24
16		3	3	3	3	3	3	3	2	3	33	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	23	4	3	3	3	4	3	3	3	26
17		1	3	3	2	3	2	2	2	3	28	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	2	4	3	23
18		2	4	4	3	4	3	3	4	3	41	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	29	4	4	4	3	4	3	4	2	28
19		4	5	4	4	4	4	4	4	4	49	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	44	3	4	3	4	3	4	3	4	28
20		3	3	3	4	2	3	4	3	4	39	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	29	4	3	4	3	3	3	4	4	28
21		3	3	4	4	3	4	3	3	4	40	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	32	4	3	4	3	3	3	4	4	28
22		2	1	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4	3	27	3	2	4	1	3	3	1	3	20

23	3	4	4	3	4	4	4	4	44	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	30	4	3	3	2	3	4	3	4	26	
24	3	3	3	2	3	4	4	3	36	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	32	4	3	3	3	3	4	3	3	26	
25	3	4	3	3	4	4	4	5	45	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	35	4	3	4	3	3	4	4	3	28	
26	3	3	3	3	4	3	3	4	40	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	33	4	4	3	3	3	3	3	3	26	
27	4	4	3	4	3	4	4	4	46	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	36	3	3	4	3	3	4	3	3	26	
28	3	3	4	4	3	3	3	3	40	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	42	3	3	4	3	4	5	3	3	28	
29	3	3	3	2	4	4	4	3	38	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	32	3	3	2	3	3	3	2	3	22	
30	3	3	4	3	3	4	4	4	3	40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	30	4	4	3	3	3	3	4	2	26
31	3	2	3	3	3	3	3	2	33	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	31	3	3	3	2	3	4	2	3	23	
32	3	3	4	3	3	3	3	3	36	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27	3	4	3	3	4	3	2	3	25	
33	2	3	1	2	2	1	3	3	29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	2	22	
34	3	3	4	3	4	5	4	4	46	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	34	4	4	4	4	4	3	4	3	30	
35	3	3	3	2	4	3	3	3	34	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32	4	3	2	3	3	3	4	2	24	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30	3	3	3	3	3	3	2	3	23		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43	4	4	5	4	4	3	4	3	31	
38	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44	4	4	4	4	3	4	5	3	31	
39	3	3	4	3	3	3	3	4	38	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	45	3	3	3	3	3	4	4	3	26	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	3	4	3	3	4	28	
41	4	4	5	4	4	4	4	4	50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	4	4	4	4	3	28	
42	3	3	4	3	3	3	4	4	40	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	34	4	3	4	3	3	3	3	4	27	
43	2	2	4	2	3	2	2	2	30	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	24	3	3	4	2	3	2	4	3	24	
44	3	4	4	4	5	4	3	4	47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	3	3	3	4	29	
45	2	3	3	3	3	3	3	4	37	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	25	3	2	3	3	3	2	2	3	21	
46	3	3	3	3	4	3	3	4	41	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	3	3	4	3	4	3	28	
47	1	3	2	1	4	2	3	3	27	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	2	1	21	
48	4	3	4	4	3	4	4	4	45	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
49	4	4	4	4	5	3	4	5	50	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44	4	4	5	4	4	4	4	4	33	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	34	3	4	3	3	3	3	3	4	26	
51	3	3	3	4	3	4	3	4	40	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	31	3	3	4	4	3	3	2	3	25	

mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau lain-lain yang diterbitkan atau tidak diterbitkan di media massa komunikasi atau sarana elektronik, tanpa izin atau persetujuan dari penerbit, dan melakukan pengutipan untuk tujuan pendidikan atau penelitian, tanpa merugikan kepentingan penerbit.

Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin

52	4	3	3	4	2	3	4	3	39	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
53	3	3	4	4	4	3	3	4	42	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	33	4	4	3	4	4	3	4	4	30	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	45	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	3	30	
55	3	3	3	4	3	3	4	4	41	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	3	3	3	4	3	3	2	3	24	
56	3	3	3	3	2	3	2	3	33	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	29	2	3	3	3	2	4	3	2	22	
57	2	3	3	3	3	3	3	3	36	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	41	3	3	4	4	3	4	2	4	27	
58	3	4	4	2	4	3	3	4	3	39	4	4	2	4	2	4	4	3	4	35	3	4	4	4	4	3	4	4	30	
59	2	3	3	2	3	2	2	3	2	32	4	3	2	4	2	4	4	3	3	33	4	4	3	3	3	3	3	3	26	
60	2	3	3	3	3	3	3	3	35	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	36	4	3	3	3	4	4	4	4	29	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	42	3	3	4	3	4	5	3	3	28	
62	4	3	3	3	2	4	4	3	3	36	2	3	3	3	4	3	4	4	3	32	3	3	3	3	3	3	2	3	23	
63	3	2	4	4	3	4	4	4	3	40	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22	4	4	3	2	3	2	4	2	24	
64	3	2	3	3	2	3	3	3	2	32	3	4	3	3	3	3	3	2	2	28	3	3	3	2	3	4	2	3	23	
65	2	2	3	3	2	2	3	3	2	30	3	3	2	2	2	3	2	3	3	26	2	4	3	4	5	3	1	3	25	
66	2	3	3	2	2	2	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	1	21	
67	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39	3	3	4	3	3	3	4	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
68	3	3	4	3	4	5	3	4	4	45	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	3	3	3	3	4	3	27	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	2	3	23	
70	4	5	5	4	4	3	5	4	4	49	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36	3	4	3	3	4	4	4	5	30	
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3	46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	3	4	4	4	3	30	
72	3	3	4	3	3	3	3	3	4	38	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	44	4	4	3	3	3	4	4	3	28
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	4	4	3	3	3	27	
74	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41	4	3	3	4	3	3	4	3	27	
75	4	3	4	3	3	3	4	4	3	40	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	30	4	3	3	3	3	3	3	4	26
76	3	4	4	3	4	4	3	4	4	44	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
77	4	3	4	5	4	5	4	4	4	47	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34	4	3	4	4	3	3	4	29	
78	3	1	3	4	2	4	3	4	3	33	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	3	4	4	3	2	3	4	26
79	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	41	3	3	2	4	4	4	4	4	36	3	3	4	3	3	3	3	3	25	
80	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	30	2	3	3	3	3	3	4	3	3	30	3	3	3	3	3	2	2	3	22

mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin penerbit atau tinjauan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini di luar karanya tanpa izin penerbit atau tinjauan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

81	4	4	4	5	5	3	4	4	50	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	33
82	4	4	3	4	4	3	4	4	44	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35	3	3	4	3	3	4	3	3	26	
83	3	3	3	4	3	3	4	4	40	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	33	2	4	4	4	3	3	3	4	27	
84	3	3	3	4	3	3	4	4	39	3	3	3	1	2	2	3	4	4	3	28	4	4	3	4	4	3	3	3	28	
85	4	3	4	2	4	4	3	4	42	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	43	4	4	4	4	4	4	3	4	31	
86	3	4	4	3	4	4	4	5	3	45	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	34	4	4	4	4	4	4	4	32	
87	2	4	5	4	5	3	4	5	3	46	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	41	4	4	4	3	3	4	4	30	
88	3	3	4	3	4	3	3	4	3	40	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36	3	3	4	3	3	4	3	26	
89	3	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	3	3	3	4	3	3	2	24	
90	3	2	2	3	2	2	3	3	3	30	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	31	3	2	2	3	3	3	3	22	
91	4	4	4	4	5	4	4	5	5	52	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44	3	4	4	3	4	5	4	31	
92	3	4	3	3	4	4	4	4	4	43	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	32	
93	3	4	5	4	5	4	4	5	4	50	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	43	5	5	4	4	4	4	4	34	
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	36	4	4	5	4	3	4	3	30	
95	3	3	4	4	3	3	3	4	2	39	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	42	3	3	4	3	4	5	3	28	
96	2	3	4	3	3	2	3	4	3	38	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	2	23	
97	2	4	4	3	3	3	4	4	3	40	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	4	4	3	2	3	2	4	24	
98	3	2	3	3	3	3	3	3	2	32	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	26	3	3	3	2	3	4	2	23	
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	3	4	4	5	5	4	3	32	
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	30	3	3	2	3	3	3	3	22	
Rata-rata pernyataan	3.58	3.97	3.506	3.41	3.20	3.350	3.357	3.400	39.68	3.14	3.491	2.31	3.593	2.951	3.571	3.751	3.561	3.266	3.331	33.71	3.40	3.34	3.449	3.136	3.419	3.346	3.119	3.316	3.316	26.51
Rata-rata variabel	3.31									3.37									3.31											



Lampiran 3 : Output olahan Data

Lokasi

L1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sanga Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	53	53.0	53.0	60.0
	Netral	34	34.0	34.0	94.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	97.0
	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

L2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	21	21.0	21.0	21.0
	Netral	55	55.0	55.0	76.0
	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0

L3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	46	46.0	46.0	48.0
	Netral	36	36.0	36.0	84.0
	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0

L4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	20	20.0	20.0	20.0
	Netral	61	61.0	61.0	81.0
	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	96.0
	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0

L5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	32	32.0	32.0	34.0
	Netral	59	59.0	59.0	93.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak

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.

L6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	52	52.0	52.0	58.0
	Netral	37	37.0	37.0	95.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

L7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	25	25.0	25.0	25.0
	Netral	58	58.0	58.0	83.0
	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

L8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	41	41.0	41.0	48.0
	Netral	42	42.0	42.0	90.0
	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

L9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	34	34.0	34.0	37.0
	Netral	45	45.0	45.0	82.0
	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

L10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	34	34.0	34.0	35.0
	Netral	59	59.0	59.0	94.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



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.

L11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	58	58.0	58.0	63.0
	Netral	28	28.0	28.0	91.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

L12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	41	41.0	41.0	44.0
	Netral	49	49.0	49.0	93.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	36.1000	30.131	.624	.891
L2	36.7200	32.284	.434	.900
L3	36.3500	29.422	.716	.886
L4	36.7100	31.461	.525	.896
L5	36.3900	31.372	.635	.891
L6	36.1100	30.220	.665	.889
L7	36.6200	30.379	.698	.887
L8	36.2400	29.881	.654	.890
L9	36.4700	29.928	.648	.890
L10	36.3800	32.137	.550	.895
L11	36.1100	30.119	.637	.890
L12	36.2800	31.012	.639	.891



Kualitas Pelayanan

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Setuju	31	31.0	31.0	34.0
Netral	44	44.0	44.0	78.0
Tidak Setuju	21	21.0	21.0	99.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	6	6.0	6.0	6.0
Setuju	40	40.0	40.0	46.0
Netral	46	46.0	46.0	92.0
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Setuju	15	15.0	15.0	19.0
Netral	52	52.0	52.0	71.0
Tidak Setuju	26	26.0	26.0	97.0
Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	14	14.0	14.0	14.0
Setuju	34	34.0	34.0	48.0
Netral	44	44.0	44.0	92.0
Tidak Setuju	7	7.0	7.0	99.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	32	32.0	32.0	33.0
Netral	36	36.0	36.0	69.0
Tidak Setuju	25	25.0	25.0	94.0
Sangat Tidak Setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.



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.

KP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	32	32.0	32.0	47.0
	Netral	50	50.0	50.0	97.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	49	49.0	49.0	64.0
	Netral	28	28.0	28.0	92.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Setuju	43	43.0	43.0	53.0
	Netral	39	39.0	39.0	92.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	47	47.0	47.0	56.0
	Netral	40	40.0	40.0	96.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	39	39.0	39.0	42.0
	Netral	40	40.0	40.0	82.0
	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0



© H a

Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	10

N

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	30.5700	29.056	.560	.898
KP2	30.2700	28.442	.730	.887
KP3	30.8000	28.788	.581	.896
KP4	30.1800	27.159	.755	.885
KP5	30.7400	28.134	.576	.898
KP6	30.1200	27.460	.806	.882
KP7	30.0000	27.980	.692	.889
KP8	30.1600	28.055	.721	.887
KP9	30.1000	29.606	.589	.896
KP10	30.4500	29.078	.561	.898

Kepuasan Konsumen

KK1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	43	43.0	43.0	44.0
Netral	51	51.0	51.0	95.0
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	41	41.0	41.0	42.0
Netral	51	51.0	51.0	93.0
Tidak Setuju	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Setuju	42	42.0	42.0	46.0

m

f s

arif Kasim Ria

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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.

Netral	48	48.0	48.0	94.0
Tidak Setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	31	31.0	31.0	32.0
Netral	56	56.0	56.0	88.0
Tidak Setuju	10	10.0	10.0	98.0
Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Setuju	35	35.0	35.0	37.0
Netral	60	60.0	60.0	97.0
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Setuju	41	41.0	41.0	45.0
Netral	47	47.0	47.0	92.0
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	39	39.0	39.0	40.0
Netral	40	40.0	40.0	80.0
Tidak Setuju	18	18.0	18.0	98.0
Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	31	31.0	31.0	32.0
Netral	54	54.0	54.0	86.0
Tidak Setuju	11	11.0	11.0	97.0
Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	23.1100	9.755	.405	.762
KK2	23.1500	8.997	.598	.732
KK3	23.0700	9.015	.541	.740
KK4	23.3200	9.189	.457	.754
KK5	23.1500	9.442	.527	.745
KK6	23.1000	9.727	.329	.775
KK7	23.3200	8.725	.471	.754
KK8	23.3500	8.775	.521	.743

Hasil Output Data

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Lokasi ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.788 ^a	.621	.613	2.12345	1.804

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi
 b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	715.612	2	357.806	79.353	.000 ^b
	Residual	437.378	97	4.509		
	Total	1152.990	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.137	1.474		5.521	.000
	Lokasi	.331	.048	.584	6.975	.000
	Kualitas Pelayanan	.155	.049	.267	3.188	.002

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Lokasi	.557	1.795
	Kualitas Pelayanan	.557	1.795

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Lokasi	Kualitas Pelayanan
1	1	2.977	1.000	.00	.00	.00
	2	.015	14.064	.83	.02	.40
	3	.008	19.160	.17	.98	.60

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

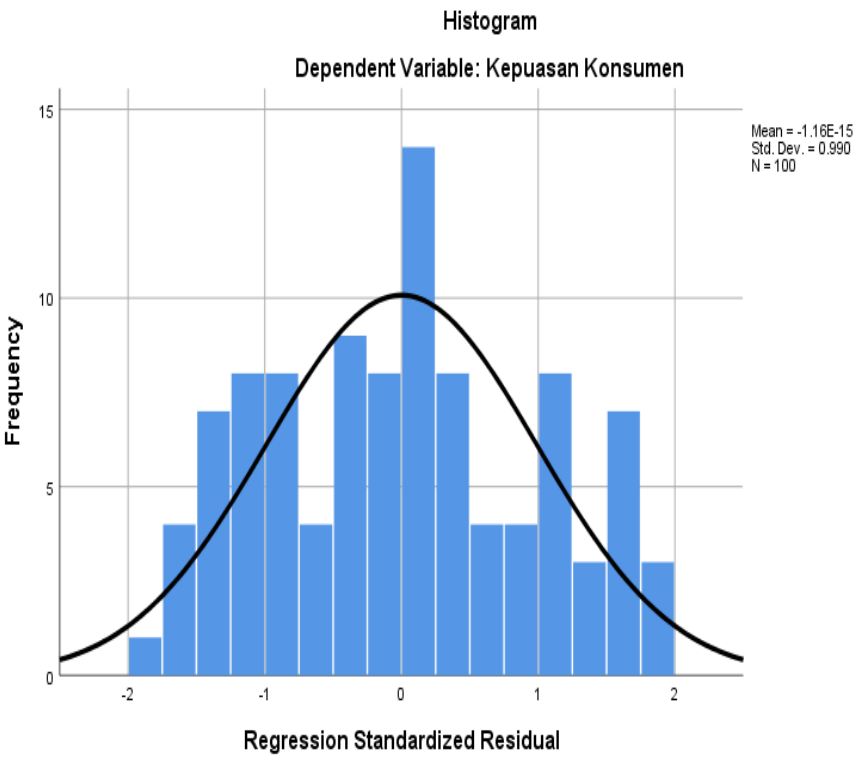
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.9363	32.1872	26.5100	2.68857	100
Std. Predicted Value	-2.073	2.112	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.213	.641	.353	.102	100
Adjusted Predicted Value	20.8666	32.2564	26.5092	2.69326	100
Residual	-3.72824	4.18972	.00000	2.10189	100
Std. Residual	-1.756	1.973	.000	.990	100
Stud. Residual	-1.787	1.986	.000	1.003	100
Deleted Residual	-3.86353	4.24694	.00085	2.15928	100
Stud. Deleted Residual	-1.808	2.018	.001	1.009	100
Mahal. Distance	.003	8.023	1.980	1.758	100
Cook's Distance	.000	.040	.009	.010	100
Centered Leverage Value	.000	.081	.020	.018	100

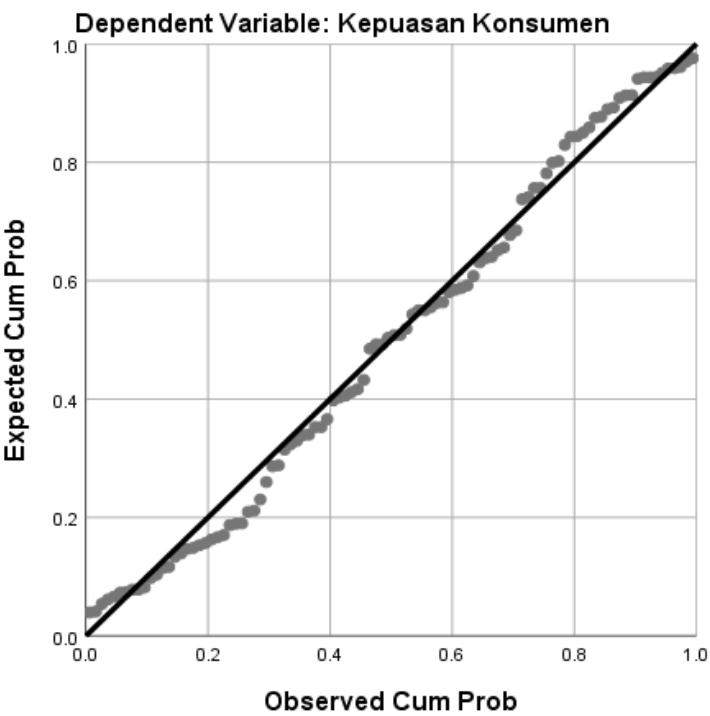
- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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.



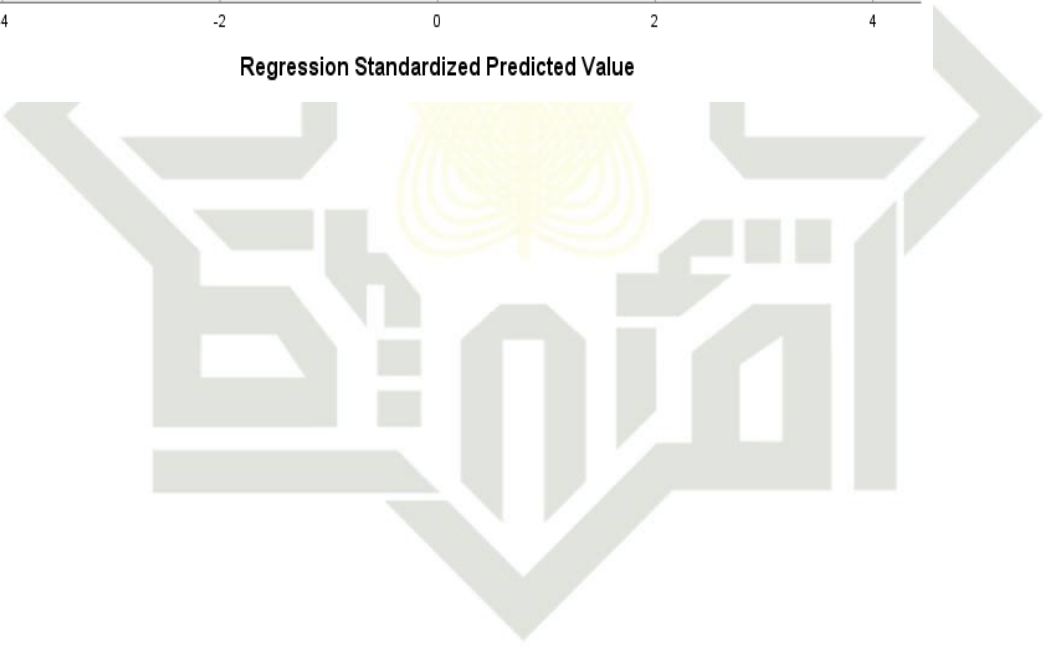
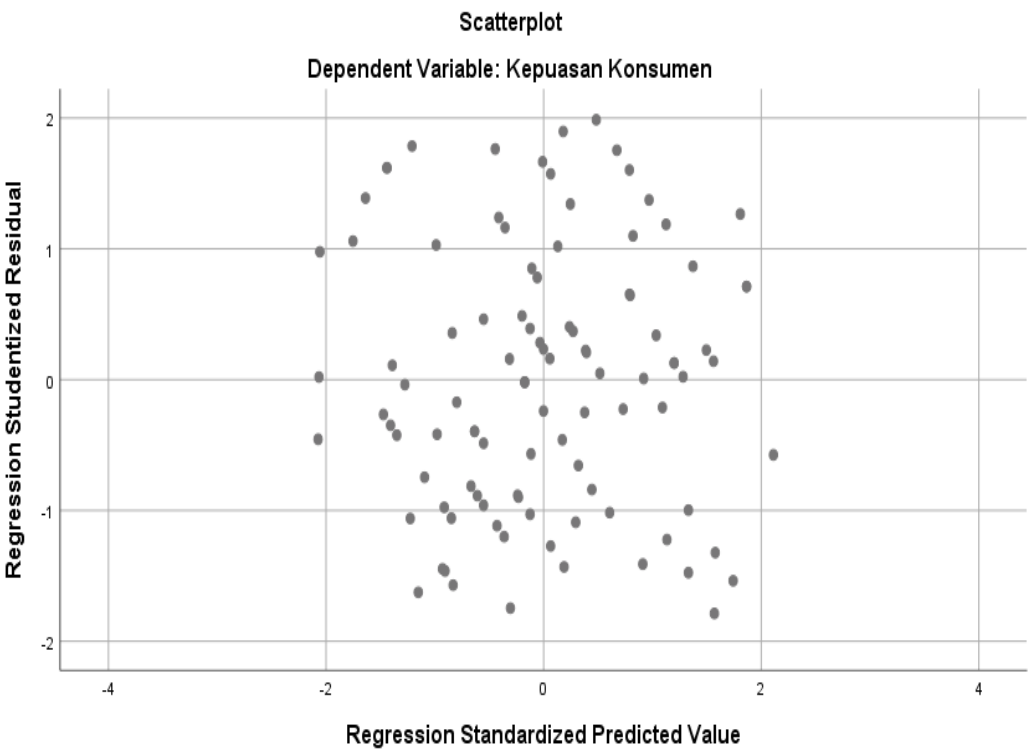
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



RIAU

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.





Lampiran 4 : Tabel Uji t

df	Level of Significance				df	Level of Significance			
	0.005	0.010	0.025	0.050		0.005	0.010	0.025	0.050
7	63.657	31.821	12.706	6.314	51	2.676	2.402	2.008	1.675
8	9.925	6.965	4.303	2.920	52	2.674	2.400	2.007	1.675
9	5.841	4.541	3.182	2.353	53	2.672	2.399	2.006	1.674
10	4.604	3.747	2.776	2.132	54	2.670	2.397	2.005	1.674
11	4.032	3.365	2.571	2.015	55	2.668	2.396	2.004	1.673
12	3.707	3.143	2.447	1.943	56	2.667	2.395	2.003	1.673
13	3.499	2.998	2.365	1.895	57	2.665	2.394	2.002	1.672
14	3.355	2.896	2.306	1.860	58	2.663	2.392	2.002	1.672
15	3.250	2.821	2.262	1.833	59	2.662	2.391	2.001	1.671
16	3.169	2.764	2.228	1.812	60	2.660	2.390	2.000	1.671
17	3.106	2.718	2.201	1.796	61	2.659	2.389	2.000	1.670
18	3.055	2.681	2.179	1.782	62	2.657	2.388	1.999	1.670
19	3.012	2.650	2.160	1.771	63	2.656	2.387	1.998	1.669
20	2.977	2.624	2.145	1.761	64	2.655	2.386	1.998	1.669
21	2.947	2.602	2.131	1.753	65	2.654	2.385	1.997	1.669
22	2.921	2.583	2.120	1.746	66	2.652	2.384	1.997	1.668
23	2.898	2.567	2.110	1.740	67	2.651	2.383	1.996	1.668
24	2.878	2.552	2.101	1.734	68	2.650	2.382	1.995	1.668
25	2.861	2.539	2.093	1.729	69	2.649	2.382	1.995	1.667
26	2.845	2.528	2.086	1.725	70	2.648	2.381	1.994	1.667
27	2.831	2.518	2.080	1.721	71	2.647	2.380	1.994	1.667
28	2.819	2.508	2.074	1.717	72	2.646	2.379	1.993	1.666
29	2.807	2.500	2.069	1.714	73	2.645	2.379	1.993	1.666
30	2.797	2.492	2.064	1.711	74	2.644	2.378	1.993	1.666
31	2.787	2.485	2.060	1.708	75	2.643	2.377	1.992	1.665
32	2.779	2.479	2.056	1.706	76	2.642	2.376	1.992	1.665
33	2.771	2.473	2.052	1.703	77	2.641	2.376	1.991	1.665
34	2.763	2.467	2.048	1.701	78	2.640	2.375	1.991	1.665
35	2.756	2.462	2.045	1.699	79	2.640	2.374	1.990	1.664
36	2.750	2.457	2.042	1.697	80	2.639	2.374	1.990	1.664
37	2.744	2.453	2.040	1.696	81	2.638	2.373	1.990	1.664
38	2.738	2.449	2.037	1.694	82	2.637	2.373	1.989	1.664
39	2.733	2.445	2.035	1.692	83	2.636	2.372	1.989	1.663
40	2.728	2.441	2.032	1.691	84	2.636	2.372	1.989	1.663

- 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.



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.

35	2.724	2.438	2.030	1.690	85	2.635	2.371	1.988	1.663
36	2.719	2.434	2.028	1.688	86	2.634	2.370	1.988	1.663
37	2.715	2.431	2.026	1.687	87	2.634	2.370	1.988	1.663
38	2.712	2.429	2.024	1.686	88	2.633	2.369	1.987	1.662
39	2.708	2.426	2.023	1.685	89	2.632	2.369	1.987	1.662
40	2.704	2.423	2.021	1.684	90	2.632	2.368	1.987	1.662
41	2.701	2.421	2.020	1.683	91	2.631	2.368	1.986	1.662
42	2.698	2.418	2.018	1.682	92	2.630	2.368	1.986	1.662
43	2.695	2.416	2.017	1.681	93	2.630	2.367	1.986	1.661
44	2.692	2.414	2.015	1.680	94	2.629	2.367	1.986	1.661
45	2.690	2.412	2.014	1.679	95	2.629	2.366	1.985	1.661
46	2.687	2.410	2.013	1.679	96	2.628	2.366	1.985	1.661
47	2.685	2.408	2.012	1.678	97	2.627	2.365	1.985	1.661
48	2.682	2.407	2.011	1.677	98	2.627	2.365	1.984	1.661
49	2.680	2.405	2.010	1.677	99	2.626	2.365	1.984	1.660
50	2.678	2.403	2.009	1.676	100	2.626	2.364	1.984	1.660

Lampiran 5 : Tabel Uji F

F Tabel Statistics Level of Significance 5%)

df 2	df 1					df 2	df 1				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
N						N					
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

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.

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama Han Bunga Ayu Karunia, dilahirkan di Danau Bingkuang Kabupaten Kampar 11 mei 1998. Ayahanda bernama Hayani dan ibunda bernama Nuraini. Penulis anak kedua dari empat bersaudara, jenjang pendidikan dimulai dari TK Kartika Salo pada tahun 2003-2004, SDN 001 Kunto Darussalam 2004-2010, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP 001 Kunto Darussalam pada tahun 2010-2013 dan melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Kunto Darussalam pada tahun 2013-2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan prodi S1 Manajemen.

Dengan berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”** dibawah bimbingan ibunda Ainun Nurdiah SE, MM.

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.