



- 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 milik UIN Suska Riau

ic University of Sultan Syarif Kasim Riau



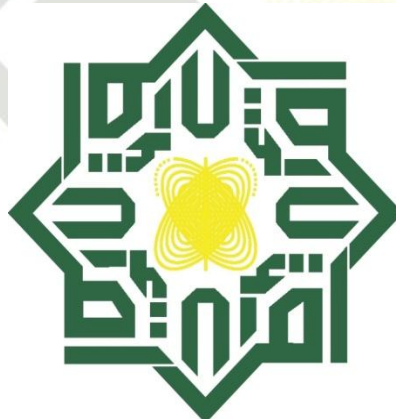
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
LANGSAT SUKAJADI PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH :

UCI HERDIANTI

11671202480



UIN SUSKA RIAU

**MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
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.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
LANGSAT SUKAJADI PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Oral

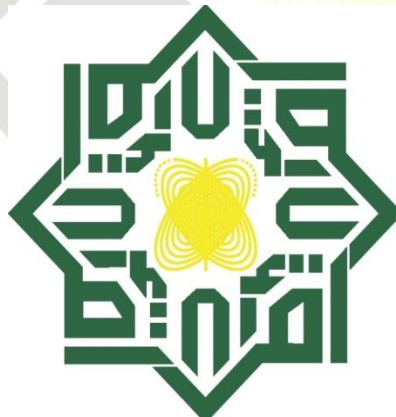
Comprehensive strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH:

UCI HERDIANTI

11671202480



UIN SUSKA RIAU

MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

2020



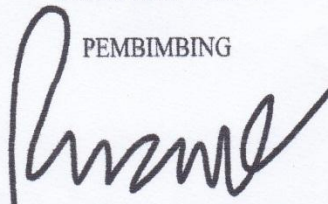
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : UCI HERDIANTI
 NIM : 11671202480
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)
 JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LANGSAT SUKAJADI PEKANBARU

DISETUJUI OLEH


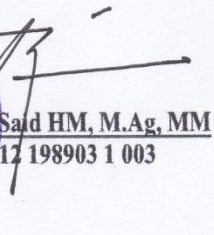
PEMBIMBING

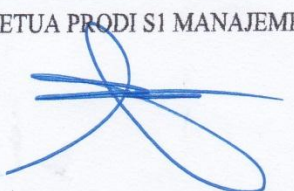

Ferizal Rachmad, SE, MM
 NIP. 19750216 201411 1 001

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI S1 MANAJEMEN



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003


Fakhurrozi, SE, MM
 NIP. 19670725 200003 1 002



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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : UCI HERDIANTI
 NIM : 11671202480
 JURUSAN : S1 MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LANGSAT SUKAJADI PEKANBARU
 TANGGAL UJIAN : SELASA, 11 AGUSTUS 2020

DISETUJUI OLEH :
KETUA PENGUJI

Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI

PENGUJI I

Astuti Meffinda, SE,MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

PENGUJI II

M.Rachmadi, SE,MM
 NIK. 130 717 111

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LANGSAT SUKAJADI PEKANBARU

UCI HERDIANTI
NIM.11671202480

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang beralamat di jln H.R Soebrantas No.155 KM 15 Simpang Baru Panam. Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel Probability sampling dengan tingkat kesalahan 10%. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas dari Kualitas Pelayanan yaitu Tangibles, Emphaty, Reliabelity, Responsiviness, dan Assurance, variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Uji secara parsial, dari pengujian ini dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji secara simultan variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,55 atau 55%, sementara sisanya 45% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan), dan Kepuasan 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.



- 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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsat Pekanbaru**". Skripsi ini diajukan untuk memnuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan program studi S1 Manajemen untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan secara khusus kepada orang tua tercinta, yaitu Ayahanda Mulyadi dan Ibunda Syuherni serta adik penulis yaitu Ari Mulya Putra yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan dan do'a untuk penulis. Terimakasih atas segala dukungan, kasih sayang dan do'a selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada penulis.

Demoga proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 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.

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

Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Leny Nofianti, MS,SE, M.Si, Ak, CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. Amrul Muzan, S.HI, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Bapak Fakhurrozi SE, MMselaku ketua jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis mulai dari penyusunan proposal hingga pembuatan skripsi.

Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Lusiawati, SE, MBA selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan di

- 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.

- Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Seluruh masyarakat Desa Teratak Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
 11. Keluarga besar penulis, yaitu paman-paman tersayang, Pak Etek Delia, Mak Uniang Buyuang, OmKhairul, Uncu Sal dan aunty tercinta, Mimi, Siti, Mis, serta dukungan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, do'a dan nasehat yang tulus serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama ini.
 12. Sahabat dan teman terdekat penulis, yaitu Putri Angraeni dan Santi Mustika Sahabat sedari SMK Muhammadiyah 2 Pekanbaru yang telah menemani dan selalu memberikan do'a, semangat dan motivasi kepada penulis selama ini.
 13. Seluruh teman-teman lokal C S1 Manajemen (SOMPLAK) angkatan 2016 dan seluruh teman-teman lokal B konsentrasi Pemasaran angkatan 2016. Terimakasih atas kebersamaannya selama perkuliahan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 14. Teman-teman dan keluarga besar Kukerta Desa 4 Balai Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar tahun 2019, yaitu Abdullah Al Mubarak, Dewi Sartika, Dinda Kurniawan N, Dwita Adha, Elvira Azryanti, Fajar



- 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.

Akbar, Jefri Ramadhani, Olica Edwita, M. Fadlan Alkhair, Rendi Pratama, Siti Maisarah. Terima kasih untuk pelajaran hidup dan pengalaman yang sangat berharga serta kebersamaan yang sangat menyenangkan selama masa Kukerta.

5. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisa skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih untuk segala dukungan, kebaikan dan bantuan semuanya kepada penulis.

Semoga segala bantuan, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis menjadi nilai ibadah dan diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, keterbatasan, baik dari isi maupun konsep penyusunan. Oleh karena itu, penulis menerima dengan terbuka kritik dan saran yang berhubungan dengan skripsi ini yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan selanjutnya.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya.

Aamiin ya rabbal'amin.

Wassalamu'alaikum Wr. WB

Pekanbaru, 15 Juni 2020
 Penulis.

Uci Herdianti
11671202480

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Penulisan.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.3. Pengertian Jasa.....	15
2.3.1 Klasifikasi Jasa.....	16
2.3.2 Ciri-Ciri Jasa.....	17
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	18
2.4.2 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pasien.....	20

- 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.

2.4.3 Mengukur Kepuasan Paisein.....	20
2.4.4 Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Paisein.....	22
2.4.5 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Paisein.....	22
2.4.6 Indikator Kepuasan Paisein	23
2.5 Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.2Faktor yang diperhatikan dalam pelayanan.....	24
2.5.3Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.4Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan.....	27
2.5.5 Hubungan Antara Kepuasan dengan Kualitas Pelanggan.....	28
2.6 Prinsip Islam Tentang Pasar dan Pemasaran Syariah.....	29
2.6.1 Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	31
2.7 Penelitian Terdahulu.....	34
2.8 Kerangka Pemikiran	36
2.9 Hipotesis.....	38
2.10 Variabel Penelitian.....	40
2.11 Konsep Operasional Variabel	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3 Populasi dan Sampel	44

- 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 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Analisis Kualitas Data.....	45
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
3.9 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah Perusahaan.....	53
4.2 Visi dan Misi.....	54
4.3 Struktur Organisasi Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.....	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	58
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
5.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	59
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	59
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Empathy.....	61
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Keandalan.....	62
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	64
5.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan.....	65
5.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	68
5.3.1 Uji Validitas.....	68
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	72

- 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 milik UIN Suska Riau

5.4 Uji Normalitas Data.....	73
5.5 Uji AsumsiKlasik.....	75
5.5.1 Uji Multikolinearitas.....	75
5.5.2 UjiHeteroskedastisitas.....	76
5.5.3 UjiAutokorelasi.....	77
5.6 AnalisisRegresi Linier Berganda.....	78
5.7 Uji Hipotesis.....	80
5.7.1 Uji Parsial (Uji T).....	80
5.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	82
5.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R2).....	84
5.8 Pembahasan	84

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

<p>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Tabel 1.1 : Jumlah Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru Tahun 2014-2018..... 4</p> <p>Tabel 1.2 : Jumlah Perkembangan Dokter, Perawat dan Karyawan NonKesehatan Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru Tahun 2014-2018..... 6</p> <p>Tabel 1.3 : Instrumen di Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru Yang Memberikan Pelayanan Sesuai Standar..... 7</p> <p>Tabel 1.4 : Data Keluhan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru Pada Bulan Januari - Desember..... 8</p> <p>Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu 35</p> <p>Tabel 2.2 : Konsep Operasonal Variabel Penelitian..... 38</p> <p>Tabel 4.1 : Ketenagaan Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru 55</p> <p>Tabel 5.1 : Responden Berdasarkan JenisKelamin 58</p> <p>Tabel 5.2 : Responden Berdasarkan Umur..... 59</p> <p>Tabel 5.3 : Rekapitulasi Tanggapan Bukti Fisik 60</p> <p>Tabel 5.4 : Rekapitulasi Tanggapan Empati 61</p> <p>Tabel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Keandalan 63</p> <p>Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Daya Tanggap..... 63</p> <p>Tabel 5.7 : Rekapitulasi Tanggapan Jaminan 66</p> <p>Tabel 5.8 : Rekapitulasi Tanggapan Kepuasan Pelanggan..... 67</p> <p>Tabel 5.9 : Uji Validitas Bukti fisik 69</p> <p>Tabel 5.10 : Uji Validitas Empati 69</p> <p>Tabel 5.11 : Uji Validitas Keandalan 70</p> <p>Tabel 5.12 : Uji Validitas Daya tanggap..... 71</p>
--	---

1. 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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.13	:	Uji Validitas Jaminan	71
Tabel 5.14	:	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 5.15	:	Uji Reliabilitas	73
Tabel 5.16	:	Uji Multikolinieritas	75
Tabel 5.17	:	Uji Autokorelasi	78
Tabel 5.18	:	Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 5.19	:	Uji T Hitung.....	81
Tabel 5.20	:	Uji F Hitung	83
Tabel 5.21	:	Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	58
Gambar 5.1	Uji Normalitas Histogram.....	74
Gambar 5.2	Uji Normalitas Garis Plot.....	74
Gambar 5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	77

© Hak cipta dimiliki 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.



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Dalam konsep pembangunan kesehatan, diharapkan bahwa puskesmas akan menjadi pusat pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk dapat menjalankan fungsi dimaksud puskesmas harus mempunyai kemampuan meningkatkan kemandirian masyarakat dalam menggalih dan mengatasi masalah kesehatannya sendiri dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang tersedia.

Dengan demikian, puskesmas sebagai ujung tombak terdepan dalam melaksanakan pembangunan kesehatan serta merupakan pemasok sumber data dan informasi di jajaran kesehatan diharapkan akan dapat berperan lebih banyak terutama merekam kondisi kesehatan di wilayah kerja puskesmas, sehingga hasil rekaman tersebut dapat menjadi masukan dalam menyusun perencanaan-perencanaan program kegiatan 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.



- 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.

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kota yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Fungsi puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat agar mencapai derajat kesehatan yang optimal. Upaya kesehatan masyarakat di puskesmas meliputi lima upaya kesehatan masyarakat esensial yaitu promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu, anak dan keluarga berencana, pelayanan gizi, pencegahan, pengendalian penyakit dan upaya pengembangan yang disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan di wilayah kerja Puskesmas (Kemenkes RI, 2014).

Suatu yang menarik untuk diamati adalah tentang ancaman pasar bebas pada sektor kesehatan yang sedang dihadapi pada era global saat ini. Tingginya kompetitif di sektor pelayanan kesehatan. Pelayanan puskesmas merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instant, karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka gunakan, seperti konsumen memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima.

Puskesmas pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh di wilayahnya. Pasien atau pelanggan setelah mendapatkan pelayanan, mereka bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada puskesmas itu sendiri atau kepada kerabatnya. Hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi puskesmas, jika pasien atau pelanggan membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau



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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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.

tidak mendapatkan kepuasan kepada kerabatnya maka puskesmas kemungkinan

akan kehilangan pasien atau pelanggannya. Tetapi hal ini bisa menjadi sebaliknya

pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan mereka

berbicara pelayanan yang mereka terima kepada kerabatnya, sehingga

menjadi peluang bagi puskesmas itu sendiri, maka dari itu setiap puskesmas harus

cepat mengidentifikasi kepuasan dari setiap pasien atau pelanggannya agar

pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya dan juga bermutu.

Pasien yang mendapatkan kepuasan dari puskesmas, akan menumbuhkan loyalitas

kepada puskesmas itu sendiri, puskesmas akan mendapatkan citra yang baik di

mata konsumen.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang

mudah bagi pengelola puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh

puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi

kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak

tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan

kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan

kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik

secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan,

pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan

Salah satu sarana pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan adalah

Puskesmas Langsung yang beralamatkan di jalan Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Puskesmas Langsung puskesmas yang di bangun untuk melayani kesehatan



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.

masyarakat khususnya kecamatan suka jadi. Pada saat sekarang ini manusia sangat memperhatikan kesehatan dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari puskesmas terdekat yang mereka kunjungi. Untuk pihak puskesmas harus tahu seperti apa pelayanan yang diinginkan oleh para pasien yang berobat di puskesmas.

Adapun data kunjungan pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Perkembangan pengunjung Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru (Orang)
1	2014	21.359
2	2015	22.461
3	2016	28.387
4	2017	28.718
5	2018	28.345
	Jumlah	129.270

Sumber : Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru 2019

Dari tabel 1.1 disimpulkan bahwa Data Kunjungan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru dari tahun ke tahun mengalami Fluktuasi. Dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan ditahun 2014 sebesar 21.359 pasien. Pada Tahun 2015 terjadi peningkatan sebesar 22.461 pasien. Pada tahun 2016 terjadi peningkatan sebesar 28.387 pasien. Ditahun 2017 terjadi kembali peningkatan

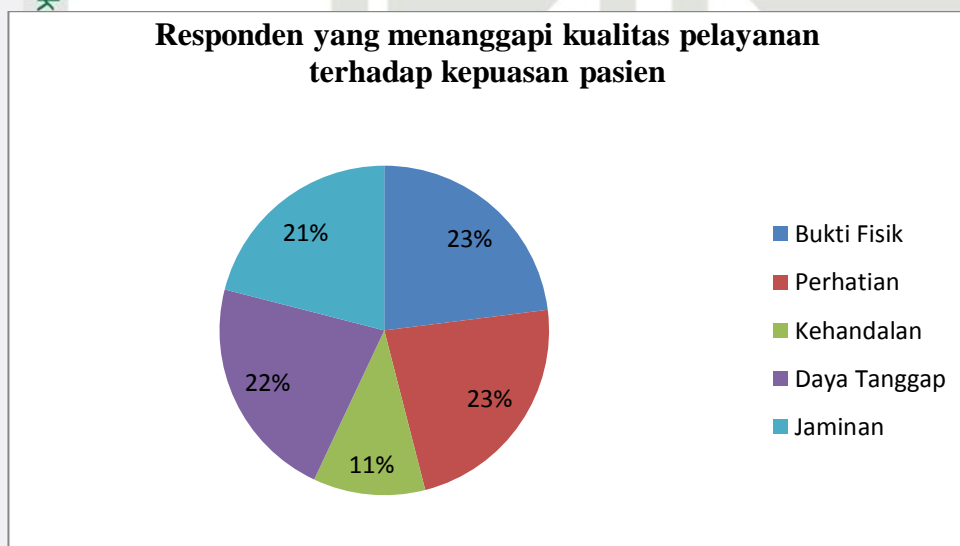


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan 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.

sebesar 28.718 Pasien. Pada tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar 28.345 Pasien Dan peningkatan jumlah Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru terus terjadi pada tahun-tahun seterusnya dan terjadi penurunan di tahun 2018.

Diagram 1.1

Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.



Dari diagram 1.1 diatas menyatakan bahwa pasien di Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru sebanyak 30 responden dengan persentase bukti fisik 23%, perhatian 23%, kehandalan 11%, daya tanggap 22%, Jaminan 21%.

Tabel 1.2

Jumlah Perkembangan Dokter, Perawat dan Karyawan NonKesehatan Pada



Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru Tahun 2014-2018

No.	Tahun	Jumlah Dokter (Orang)	Jumlah Perawat (Orang)	Jumlah karyawan NonKesehatan (Orang)	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	2014	6	12	5	35
2.	2015	6	12	5	37
3.	2016	5	12	7	43
4.	2017	5	12	9	42
5.	2018	7	12	6	45
Total		29	60	32	202

Sumber : Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru 2019

Dari tabel 1.2 disimpulkan bahwa di tahun 2014 jumlah dokter 6 orang, perawat 12 orang, karyawan Nonkesehatan 5 orang, karyawan kesehatan 35 orang. Tahun 2015 jumlah dokter 6 orang, perawat 12 orang, karyawan Nonkesehatan 5 orang, karyawan kesehatan 37 orang. Tahun 2016 jumlah dokter 5 orang, perawat 12 orang, karyawan Nonkesehatan 7 orang, karyawan kesehatan 43 orang. Tahun 2017 jumlah dokter 5 orang, perawat 12 orang, karyawan Nonkesehatan 6 orang, karyawan kesehatan 42 orang. Di tahun 2018 jumlah dokter 7 orang, perawat 12 orang, karyawan Nonkesehatan 6 orang, karyawan kesehatan 45 orang. Dan peningkatan dan penurunan terjadi pada jumlah dokter, karyawan Nonkesehatan, dan karyawan kesehatan. Pada jumlah perawat tidak pernah terjadi peningkatan ataupun penurunan.

- 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 dimiliki 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.

Tabel 1.3

Instrumen di Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru yang memberikan Pelayanan Sesuai Standar

No.	Fasilitas Puskemas Langsung Sukajadi	Keterangan
I. Lokasi		
1.	Geografis	
2.	Aksesibilitas untuk jalur transportasi	
3.	Fasilitas Parkir	
II. Bangunan		
1.	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	1
2.	Poli Umum	1
3.	Poli Lansia/Usila	1
4.	Poli Anak	1
5.	Poli Gizi	1
6.	Poli Imunisasi	1
7.	Poli Promkes	1
8.	Poli Gigi	1
9.	Poli KB	1
10.	Poli KIA	1
11.	Poli TB	1
12.	Apotik / Farmasi	1
13.	Laboratorium	1
14.	Gudang Obat	1
16.	Pojok Asi	1
17.	Mushola	1
III. Prasarana		



- 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.

Ventilasi ruangan	
Sumber air bersih	
Alat pemadam kebakaran	
ATM Dahak	
Ambulance	

Sumber: Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru 2019

Tabel 1.4

Data Keluhan Pasien Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru pada bulan Januari -Desember 2018

Bulan	Keluhan Pasien	Via	Ket.
Januari S/d Desember 2018	1. Pelanggan mengeluh tentang keterlambatan petugas.	Wawancara	
	2. Pasien mengeluh tentang lamanya apotik meracik obat.	Wawancara	
	3. Pasien mengeluh pelayanan kartu BPJS tidak semuanya diperlakukan gratis.	Wawancara	
	4. Pasien mengeluh tentang Dokter terlambat datang.	Wawancara	
	5. Pasien mengeluh tentang tercecernya buku pelanggan.	Wawancara	
	6. Pasien mengeluh tentang lamanya pengambilan buku pelanggan.	Wawancara	
	7. Pasien mengeluh tentang fasilitas kursi yang disediakan kurang.	Wawancara	
	8. Pasien mengeluh tentang parkir yang disediakan sempit atau padat.	Wawancara	
	9. Pasien mengeluh tentang kurangnya ketelitian dalam pelayanan.	Wawancara	
	10. Pasien mengeluh tentang buku rekam medis salah masuk poli.	Wawancara	

Sumber : Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru 2019



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

Dari tabel 1.4 disimpulkan bahwa di bulan januari sampai dengan Desember 2018 terdapat beberapa macam keluhan pasien puskesmas langsung dipekanbaru yaitu pertama pelanggan mengeluh tentang keterlambatan tugas, kedua pasien mengeluh tentang lamanya apotik meracik obat, ketiga pasien mengeluh pelayanan kartu BPJS tidak semuanya diperlakukan gratis, keempat pasien mengeluh tentang Dokter terlambat datang, kelima pasien mengeluh tentang tercecernya buku pelanggan, keenam pasien mengeluh tentang lamanya pengambilan buku pelanggan, ketujuh Pasien mengeluh tentang fasilitas kursi yang disediakan kurang, kedelapan pasien mengeluh tentang parkir yang disediakan sempit atau padat, kesembilan pasien mengeluh tentang kurangnya ketelitian dalam pelayanan, kesepuluh Pasien mengeluh tentang buku rekam medis salah masuk poli.

Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru, berada di Jl. Langsung No. 13 Jadirejo Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru. Bentuk pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan citra yang baik.

Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan Pelanggan dari Kualitas Pelayanan yang diberikan agar tercipta Kepuasan bagi Pelanggan diwilayahnya.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LANGSAT SUKAJADI PEKANBARU”**.



1.2 Rumusan Masalah

Didalam fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah Bukti Fisik berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru?
- 2) Apakah Empati berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru?
- 3) Apakah Kehandalan berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru?
- 4) Apakah Respon berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru?
- 5) Apakah Jaminan berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru?
- 6) Apakah Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Respon, Jaminan berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *Tangibles* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

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) Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *Realibility* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
- 6) Untuk mengetahui apakah *Tangibles, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance* berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka untuk meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap dengan cara memberikan Kualitas Pelayanan yang baik hal tersebut akan memberikan Kepuasan Pelanggan bagi 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, 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. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan memahami lebih mengenai variabel dan indikator yang berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan

3. Bagi Universitas

Bagi Universitas sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang manajemen pemasaran dan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa lainnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan ini, berikut penulis akan menjelaskan dengan singkat bab demi bab yang akan di uraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab kedua dalam penulisan yang berisikan teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti, pandangan islam, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, hipotesis serta variabel 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.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab keempat ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis membuat kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi manajemen perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

1 Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu kegiatan yang luas, bukan hanya meliputi segala soal jual beli atau tukar menukar antara beberapa jenis barang, tetapi juga meliputi segala kegiatan ekonomi, mulai dari produsen ke konsumen.

Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan pemasaran hendaknya menghasilkan seseorang pelanggan yang siap untuk membeli.

Pemasaran (*marketing*) adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial (**Abdullah, 2014:2**).

Pemasaran juga berarti keinginan manusia yang berlangsung dalam kaitan dengan pasar, juga berarti bekerja dengan pasar untuk mewujudkan pertukaran yang potensial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia, Jadi inti dari pemasaran (*marketing*) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi singkat dari pemasaran adalah “memenuhi kebutuhan dengan cara menguntungkan”.

Pemasaran adalah “suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain”. (**Daryanto,2011:1**)



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

Pada penelitian ini, peneliti mengutip defenisi manajemen beberapa ahli. Menurut **Manulang Atik & ratminto (2012:1)** mendefenisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan. (**Kotler dan Armstrong,2010:29**)

Dari beberapa pendapat diatas dapatlah dimengerti bahwa pemasaran (*Marketing*) merupakan suatu sistem menyeluruh dari kegiatan usaha/bisnis, yakni; untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pemakai, serta bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Selain itu konsep pemasaran pada dasarnya lebih berurusan dengan pelanggan dibandingkan fungsi bisnis lainnya. Memahami, menciptakan, mengkomunikasikan, memberikan nilai dan juga kepuasan kepada konsumen adalah inti dari pemikiran dan konsep pemasaran modern.

2.2 Manajemen Pemasaran

Dalam mengukur kegiatan pemasaran, perusahaan perlu menerapkan manajemen pemasaran agar terciptanya tujuan perusahaan dalam mengelola 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.

Menurut **Buchori dalam Djaslim Saladin (2010:5)** pengertian manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (**Kotler dan Keller, 2009:5**)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan melakukan analisis, perencanaan, penerapan dan pengendalian program dengan harapan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

2.3 Pengertian Jasa

Dalam bisnis jasa, fokus pelanggan menjadi pilihan tepat untuk menjalankan aktivitas pemasaran. pelayanan purna jual kepada pelanggan adalah perwujudan terciptanya layanan konsumen. Hal ini juga menjadi salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan.

Menurut **Rambat Lupiyoadi (2013:5)** jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah 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.

Jasa (*service*) menurut **Kotler dan Keller (2012:214)** mendefinisikan jasa adalah setiap aktivitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat *intangible* dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Manufakturnya dalam produksinya dapat terkait maupun tidak dengan produk fisik.

3.1 Klasifikasi Jasa

Menurut **Lavelock (1992)** dalam **Tjiptono (2008:134)** jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria-kriteria melakukan klasifikasi berdasarkan lima kriteria, yaitu :

a) Berdasarkan sifat tindakan jasa

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu. Dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (*tangibles action* dan *intangible action*), sedangkan sumbu horizontalnya adalah penerimaan jasa (manusia dan benda).

b) Berdasarkan hubungan dengan pelanggan

Jasa dikelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu. Dimana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (hubungan keanggotaan dan tak ada hubungan formal). Sedangkan sumbu horizontalnya adalah sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan dan penyampaian diskret).

c) Berdasarkan tingkat *customization* dan *judgment* dalam penyampaian jasa.

Jasa dikelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan tingkat *customization* karakteristik jasa (tinggi dan rendah), sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat



- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

judgment yang diterapkan oleh *contact personal* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan industrial (tinggi dan rendah).

d) Berdasarkan sifat dan penawaran jasa

Jasa dikelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak (permintaan puncak dapat dipenuhi tanpa penundaan berarti dan permintaan puncak biasanya melampaui penawaran), sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu (tinggi dan rendah).

e) Berdasarkan metode penyampaian jasa.

Jasa dikelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa (pelanggan mendatangi perusahaan jasa; perusahaan jasa mendatangi pelanggan; serta pelanggan dan perusahaan jasa melakukan transaksi melalui surat atau melalui media elektronik) sedangkan sumbu horizontalnya.

2.3.2 Ciri-Ciri Jasa

Produk jasa memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan barang (produk fisik).

Menurut **Kotler (2007:49)** menyebutkan ciri-ciri tersebut sebagai berikut :

a. *Intangibility* (tidak berwujud), artinya jasa tidak dapat dilihat, dicicip, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli konsumen.

Inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediaan itu manusia atau mesin.



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

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

Variability (bervariasi), artinya bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.

Perishability (tidak tahan lama), artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah seperti misalnya (kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut **Kotler dan Keller (2009:177)** kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kerja (hasil) Perawat yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut **Trarintya (2011:35)** Kepuasan Pasien adalah antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan Pasien. Pasien mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing layanan sesuai dengan sejauh mana harapan terpenuhi atau terlampaui.

Telah menjadi suatu kepercayaan bahwa kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pasien,



Organisasi dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan atas pelayanan yang telah diberikan.

Menurut **Fandy Tjiptono (2012:146)** Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Selain itu, menurut **Panjaitan(2016 : 13)** mengatakan kepuasan pasien adalah suatu penilaian emosional dari pasien setelah pasien menggunakan pelayanan dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Berdasarkan beberapa di atas peneliti sampai pada pemahaman bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pasien atas pengalaman yang didapat dari pelayanan yang ditawarkan oleh Puskesmas dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi.

Apabila dijabarkan kepuasan pasien menurut **Panjaitan(2016 : 15)** yaitu perbedaan antara yang diharapkan pasien (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan Puskesmas dalam usaha memenuhi harapan pasien (nilai persepsi) apabila:

- a. Nilai harapan = nilai persepsi ----- pasien puas
- b. Nilai harapan < nilai persepsi ----- pasien sangat puas



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.

4.2 Dimensi untuk mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2012: 140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Membeli lagi;
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya;
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing;
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama;
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2011:315) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh



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

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.

para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk yang ditawarkan dari perusahaan dan juga dari produk pesaing.

Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk- produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan atau setidaknya meneliti pelanggan-pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab-penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei



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

melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei tersebut perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

2.4.4 Faktor-faktor timbulnya Ketidak Puasan Pelanggan

Dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukan pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli kembali produk yang sama.

Tentu banyak sebab-sebab timbulnya ketidak puas tersebut, menurut **Buchari Alma (2009:286)** munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain:

- a) Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c) Perilaku personel kurang memuaskan
- d) Sesuai dengan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e) Biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f) Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

2.4.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, menurut **Irawan (2008:37)** ada lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, biaya dan kemudahan.



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

2.4.6. Indikator Kepuasan Pelanggan

Ada empat indikator yang mencirikan kepuasan pelanggan menurut **Kotler (2009:53)**, yaitu :

- a. Tidak ada keluhan dari pelanggan
- b. Kesesuaian dengan harapan pelanggan
- c. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan
- d. Merekomendasikan kepada orang lain.

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian kualitas pelayanan

Tjiptono (2014:260) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen.

Menurut **Ibrahim (2009:22)** Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut **Daryanto (2011:24)** kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan harapan pelanggan, apabila persepsi sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa puas akan pelayanan yang di dapatkan pada saat transaksi juga puas akan barang dan jasa yang mereka dapatkan.



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

Menurut **Nidia (2012:28)** kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi

5.2 Faktor-faktor yang diperhatikan dalam Pelaksanaan Pelayanan

Menurut **Januar Efendi (2016:156)**, faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan dalam pelaksanaan pelayanan adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, seperti waktu tunggu dan proses pelayanan
- b. Akurasi pelayanan, yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab misalnya cara penerimaan pesanan, dan penanganan keluhan dari pelanggan external
- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung
- f. Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas, staf administrasi, dan fasilitas pendukung
- g. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan local, ruang pelayanan, dan kemudahan menjangkau pelayanan



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.

ⓐ Atribut pendukung pelayanan lainnya misalnya: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas AC, tempat parker, dan lain-lain.

5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh **Prarintya (2011:31)** menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi *service quality* atau kualitas pelayanan yang dihasilkan dari penelitiannya, yaitu:

- a) *Reliability* (kehandalan), melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan.berarti perusahaan dituntut untuk memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat.
- b) *Responsiveness* (ketanggapan), berhubungan dengan kesiap-siagaan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan layanan. Responsiveness melibatkan ketepatan waktu dari layanan.
- c) *Competence* (kemampuan), berarti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.
- d) *Access* (mudah diperoleh), berarti memiliki pendekatan dan mudah mengadakan kontak.
- e) *Courtesy* (kehormatan), melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari kontak personil.
- f) *Communication* (komunikasi), berarti memelihara konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan konsumen.
- g) *Credibility* (dapat dipercaya) berarti elayakan, kepercayaan, dan kejujuran.
- h) *Security* (keamanan), berarti bebas dari bahaya, resiko dan ancaman.



- 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

④ *Understanding/knowing* (memahami), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.

⑤ *Tangible* (bukti nyata yang kasat mata), berarti bukti secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan perlengkapan yang disediakan.

Parasuraman, et al (1988) dalam Tjiptono (2011:173) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi utama, yaitu :

① **Bukti Fisik**

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya termasuk sarana dan prasarana kepada pihak luar, yang didalamnya terdapat penilaian modern dan memadai, fasilitas fisik yang bagus dan bersih, fasilitas fisik yang menunjang kegiatan, karyawan yang rapi dan sopan.

② **Perhatian/Empati**

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberi perhatian secara pribadi kepada pelanggan, yang didalamnya meliputi Pelayanan kepada konsumen secara individual, perhatian karyawan secara pribadi kepada konsumen, penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi, pemahaman kebutuhan konsumen dan mengutamakan kepentingan 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.

☉ Kehandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten yang didalamnya meliputi, ketepatan jasa, ketepatan waktu yang diberikan, kesungguhan dalam melayani konsumen, dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani.

☉ Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan/kemauan para staf dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari konsumen. Yang didalamnya meliputi ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan dalam membantu konsumen dan penyediaan waktu untuk konsumen.

e) Jaminan

Yaitu berupa kemampuan dari karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan kepada konsumen, yang didalamnya meliputi pengetahuan yang dimiliki karyawan, perasaan nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan, sikap sopan dari karyawan, dan kualitas kerja karyawan.

2.5.4 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan

Tujuan pelayanan secara umum adalah untuk menunjang pemasaran terhadap pelanggan. Apabila tujuan telah terlaksana maka manfaat secara umum dari pelayanan bisa didapatkan yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan. Konsep



2. Kualitas pelanggan ditandai dengan pembelian secara berulang kali, sehingga perusahaan akan tetap *survive* jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan.

Menurut **Fandy Tjiptono (2014:286)** menyatakan tujuan kualitas pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan.

2.5.5 Hubungan Antara Kepuasan Dengan Kualitas Pelayanan

Menurut **Fandy Tjiptono (2011:310)** menyatakan bahwa kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas pelayanan karena kepuasan terhadap pelayanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu. kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dengan demikian perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Fajar Laksana (2009:96) dalam jurnal **Syahbana Donny (2016:33)** Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Kepuasan dan ketidak puasan berawal dari persepsi atau harapan pelanggan akan sesuatu yang akan diterima dari perusahaan yang menyediakan pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan dimana kesetiaan tersebut adalah kunci sukses bagi suatu perusahaan.

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
 2. 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. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

2.6 Prinsip Islam tentang Pasar dan Pemasaran Syariah

Pemasaran dan pelanggan yang memahami syariah akan mempertimbangkan dua hal penting dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, yaitu dunia dan akhirat. Sedangkan pemasaran syariah adalah strategi bisnis, yang harus menyempit seluruh aktivitas dalam sebuah perusahaan, meliputi seluruh proses, penciptaan, menawarkan, pertukaran nilai, dari seorang produsen, atau satu perusahaan, atau perorangan, sesuai dengan ajaran islam (**Alma dan Priansa, 2014:342**)

Islam agama yang sangat luar biasa. Islam agama yang lengkap, yang berarti mengurus semua hal dalam hidup manusia. Islam agama yang mampu menyeimbangkan dunia dan akhirat, antara hablum minallah (hubungan dengan Allah) dan hablum minannas (hubungan sesama manusia). Islam menghalalkan umatnya berniaga. Bahkan Rasulullah A.S seorang saudagar yang sangat terpadang pada zamannya. Sejak muda beliau dikenal sebagai seorang pedagang yang jujur. “sepanjang perjalanan sejarah, kaum muslim merupakan simbol sebuah amanah dan dibidang perdagangan, mereka berjalan di atas adab islamiah”.

Rasulullah A.S telah mengajarkan umatnya untuk berdagang dengan menjunjung tinggi etika keislaman. Dalam beraktivitas ekonomi, umat islam dilarang melakukan tindakan bathil. Namun harus melakukan kegiatan ekonomi yang dilakukan saling ridho, sebagai mana firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا



- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.”(QS.An-Nissa;29)

Menurut Kertajaya (dalam Alma dan Priansa,2014:352) menyatakan bahwa karakteristik pemasaran syariah terdiri dari beberapa unsur yaitu :

1. Ketuhanan (*Rabbaniyah*)

Ketuhanan atau rabbaniyah adalah suatu keyakinan yang bulat, bahwa semua gerak gerik manusia selalu berada di bawah pengawasan Allah SWT.

2. Etis (*Akhlaqiyah*)

Etis atau akhlakqiyah artinya semua perilaku berjalan diatas norma etika yang berlaku umum. Etika adalah kata hati, dan kata hati ini adalah kata yang sebenarnya, “the will off good”, tidak bisa dibohongi.

3. Realistis (*Al-waqqiyah*)

Realistis atau al-walqqiyah yang artinya sesuai dengan kenyataan, jangan mengada ngada apalagi yang menjurus dengan kebohongan.

4. Humanistis (*Al-insaniyah*)

Humanistis atau al-insaniyah yang artinya berkemanusiaan, menghormati sesama. Pemasaran berusaha membuat kehidupan menjadi lebih baik. Jangan sampai kegiatan pemasaran malah sebaliknya merusak tatanan hidup di masyarakat, menjadikan kehidupan masyarakat terganggu, seperti hidupnya grombolan hewan, tidak ada aturan dan yang kuat berkuasa.



26.1 Kualitas Pelayanan dalam Islam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِتٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَعْمُضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ عَنِّيْ حَكِيْمٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya :”hai orang- orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah), sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk- buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkaitan dengan empati dalam Rasulullah Saw yang diriwayatkan oleh Bukhari Muslim, menyatakan :”Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata” bersabda Nabi Saw.”seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanah, yang melaksanakan apa- apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah.



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.

Dimensi Kualitas Pelayanan yang berhubungan dengan prespektif islam adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syari'ah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik karyawannya dalam hal bebusana yang santun beretika, dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah Subhanahu Wata'ala firmankan dalam Al-Qur'an surat Al-A'raf ayat 26,

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسَ
 التَّقْوَىٰ ذَلِكَ خَيْرٌ ۚ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ

Artinya “Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

2. Dimensi *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan atau muamalah. Allah Subhaanahu Wa Ta'aala telah berfirman dalam Al- Qur'an surat Al-Ahzab ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
 وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا



- 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
UIN Suska Riau

Sate Elanhe University of Siantan
Syarif Kasim Riau

Artinya : “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”

3. Dimensi *Responsivness* (daya tanggap) adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Lebih dari itu, Allah Subhaanahu Wa Ta’ala berfirman dalam Al-Qur’an surat Al-Insyirah ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

4. Dimensi *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamala. Allah Subhaanahu Wa Ta’ala telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam Al-Qur’an surat Asy-syu’ara’ ayat 181.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ



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.

Artinya : “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar) ”

5. Dimensi *Empati* (perhatian) adalah peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah Subhanahu Wa Ta'aala untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “ Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan :

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Terbit	Hasil Penelitian
1	Ropal Tores	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin	Jurnal Ilmu Manajemen Vol.5, No.1 Desember 2015	Hasil Pengujian Menunjukkan Bahwa ada Pengaruh Signifikan Antara Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pasien
2	Bhirawa	Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien Di Surakarta	Vol. 2 No. 2 Desember 2015	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3	Rafiqah, Arman, Fatimah Afrianty Gobel, Nurfardiansyah Burhanuddin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di paccerakang Kota Makassar	Volume 1, No. 3, Juli Tahun 2018	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.



- Tak 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Firman Adriansyah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Koto Baru Dhamasraya	Volume 6, Nomor 2, Juni 2010	Hasil Pengujian Menunjukkan Bahwa ada Pengaruh Signifikan Antara Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pasien
-------------------	--	------------------------------	---

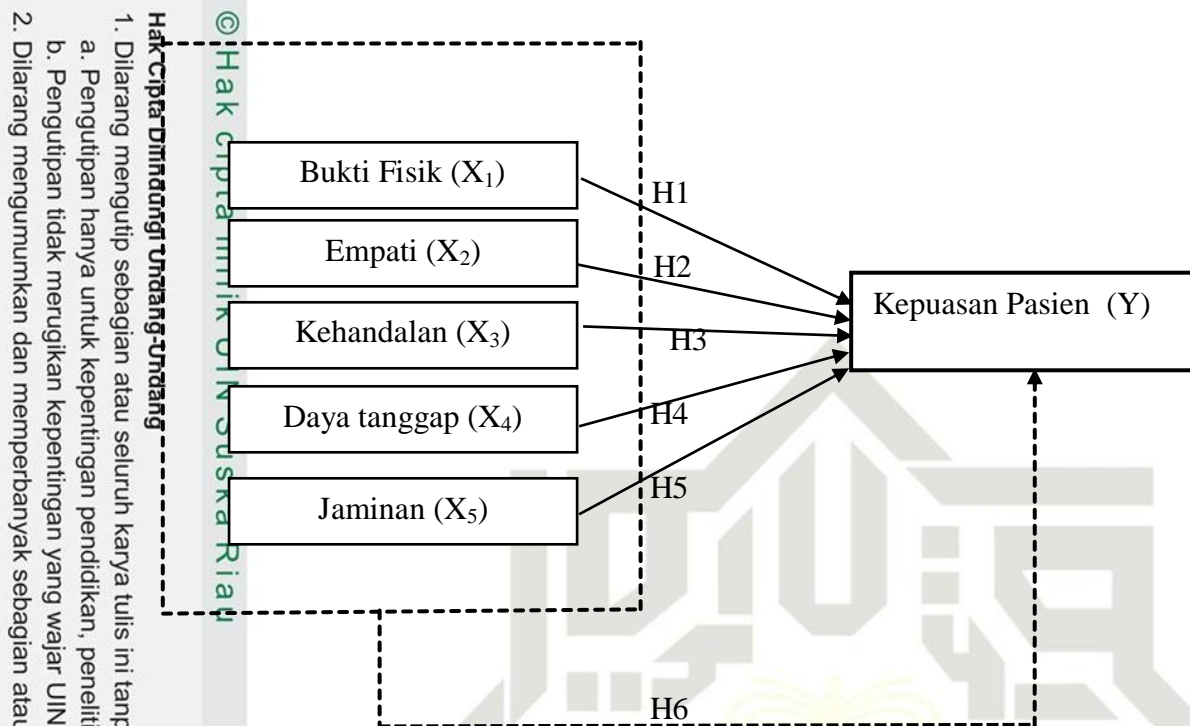
Sumber: dirangkum dari Berbagai Sumber

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sebuah sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran secara sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternative solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan (Abdul Hamid, 2009:27). Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis perlunya dijelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel. Kerangka berpikir dalam suatu penulisan perlu dikemukakan apabila dalam penulisan tersebut berkenaan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2009:88).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, secara skematis model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Ket :

→ : Variabel Berpengaruh secara parsial

- - - : Variabel Bepengaruh Simultan



2.9 Defenisi Konsep Operasional

Merupakan penjabaran suatu Variabel kedalam Indikator- indikator, dengan adanya defenisi operasional pada variabel yang dipilih dan digunakan dalam penelitian maka akan mudah diukur. Variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan(Y)	kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu dengan harapan-harapannya. Fandy Tjiptono (2012:146)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas pelayanan b. Jaminan dan mutu pelayanan c. Biaya- biaya yang ditetapkan d. Merekomendasikan kepada orang lain. (Kotler, 2009:53) 	Likert
Bukti Fisik (X1)	Kemampuan Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Tjiptono,2011 : 173)	<ul style="list-style-type: none"> a. Penilaian yang modern dan memadai b. Fasilitas fisik yang bagus, bersih dan memadai c. Fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis d. Karyawan yang rapi dan sopan.(Tjiptono, 2011 :173) 	Likert
Empati (X2)	Kesediaan Perawat untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. (Tjiptono, 2011 : 173)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan kepada pasien secara individual. b. Perhatian perawat secara pribadi kepada pasien. c. Penyediaan perawat yang 	Likert

- Tak Cuma Dinding Undang-Undang
- Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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 mengemukakan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Kehandalan (X3)</p>	<p>Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. (Tjiptono, 2011 : 173)</p>	<p>dapat bertindak sebagai penasehat pribadi</p> <p>d. Pemahaman kebutuhan pasien.</p> <p>(Tjiptono, 2011 : 173)</p>	
<p>Daya Tanggap (X4)</p>	<p>Kemauan dari Perawat untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari konsumen. (Tjiptono, 2011 : 173)</p>	<p>a. Ketepatan jasa yang diberikan</p> <p>b. Ketepatan waktu yang diberikan</p> <p>c. Kesungguhan dalam melayani pasien</p> <p>d. Dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani pasien. (Tjiptono, 2011 : 173)</p>	<p>Likert</p>
<p>Jaminan (X5)</p>	<p>Berupa kemampuan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.</p> <p>(Tjiptono, 2011 : 173)</p>	<p>a. Ketepatan pelayanan.</p> <p>b. Kecepatan pelayanan</p> <p>c. Penjelasan untuk membantu pasien.</p> <p>d. Penyediaan waktu untuk pasien. (Tjiptono, 2011 : 173)</p> <p>a. Pengetahuan yang dimiliki Perawat.</p> <p>b. Perasaan nyaman pasien jika berhubungan dengan Perawat.</p> <p>c. Sikap sopan Perawat.</p> <p>d. Kualitas kerja Perawat. (Tjiptono, 2011 : 173)</p>	<p>Likert</p>

Sumber: dirangkum dari berbagai sumber



- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.10 Hipotesis

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan yang dihadapi Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga Bukti Fisik secara parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.

H2: Diduga Empati secara parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.

H3: Diduga Keandalan secara parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.

H4: Diduga Daya Tanggap secara parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.

H5: Diduga Jaminan secara parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.

H6: Diduga (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan) secara simultan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.

2.11 Variabel Penelitian

Adapun variabel Penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

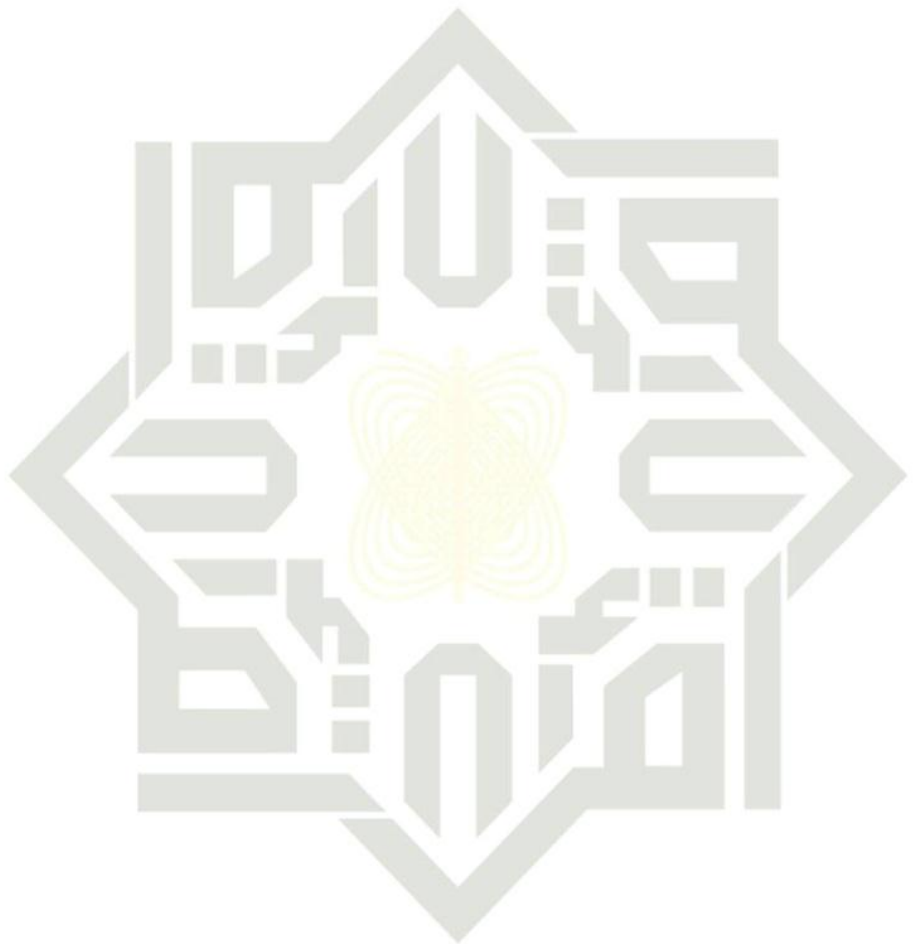
1. Variabel Terikat (*Dependent Variable/Y*) yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel Bebas (*Independent*), variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Variabel Bebas (*Independent Variable/X*) yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat (*Dependent*), Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (X).



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



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru. Beralamat di Jl.Langsar No.13, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru. Waktu penelitian ini dimulai pada November 2019 sampai dengan bulan Maret 2020.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan di olah penulis yang bersumber dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti meliputi variabel Kualitas Pelayanan. Data tersebut bisa berupa kuesioner yang diberikan kepada pasien pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru
- b. Data sekunderyaitu data yang diperoleh dari perusahaan secara tertulis dan diolah untuk mendukung data primer, seperti data pasien, struktur organisasi perusahaan, sejarah singkat perusahaan dan aktivitas perusahaan Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

3.3 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:132)



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.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Kunjungan Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru yaitu pada tahun 2018 sebanyak 28.345 pasien.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (**Sugiyono, 2014:81**). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Non Probability sampling* dimana teknik sampling yang digunakan penelitian adalah *sampling Incidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (**Sugiyono, 2014:122**)

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

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

Dimana

= Jumlah sampel

= Jumlah populasi (28.345 orang)

= Persentasi tingkat kesalahan pengambilan yang masih dapat

ditoleransi adalah 10%

$$\frac{28.345}{1 + 28.345(0,1)^2} = \frac{28.345}{284,45} = 99,96$$



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.

Dengan demikian maka sampel dari data pasien yang telah berobat dari Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru adalah 99,96 dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini melalui dua tahap penelitian, metode yang digunakan adalah:

1. Angket (kuesioner)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya atau pengumpulan data dilakukan dengan membuat sejumlah pertanyaan yaitu berupa angket yang disebarakan kepada sebagian responden agar diisi berdasarkan intruksi yang terdapat pada angket tersebut.

Dalam kuisisioner tersebut terdapat isi mengenai data diri kuisisioner serta pertanyaan atau pernyataan dari indikator tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan angket atau kuisisioner yang terdiri atas beberapa pertanyaan yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang variabel yang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2012:92) Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala. Data yang digunakan dalam



- penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dari pernyataan itu masing-masing diberi skor, yaitu:
1. Sangat setuju (SS) dengan skor 5 (lima)
 2. Setuju (S) dengan skor 4 (empat)
 3. Netral (N) dengan skor 3 (tiga)
 4. Tidak setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
 5. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1 (satu)
- a. Analisis kuantitatif**
- Analisis kuantitatif adalah analisis yang di gunakan untuk mengolah data yang di peroleh dari daftar pertanyaan yang berupa kuisisioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistic, dalam penelitian ini menggunakan SPSS 17.
- b. Analisis deskriptif**
- Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang akan diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti nama, usia, dan jenis kelamin.



- 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.

3.6 Uji Kualitas Data

Untuk menemukan batas-batas kebenaran, ketepatan alat ukur (kuesioner) atau indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Uji Validitas Data

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai dengan alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuisisioner dari responden benar- benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur.

Adapun criteria pengambilan keputusan uji validasi untuk setiap pertanyaan adalah r hitung harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika nilai r hitung lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel - variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (**Sugiyono, 2007:48**).



b. Uji Realibilitas Data

Uji reliabilitas adalah berkaitan dengan seberapa tepat alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini dilakukan dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach alpha* > 0,60.

c. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal serta menyebar. Data yang berdistribusi normal jika data tersebut terbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhingga.

Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. distribusi normal, dasar pengambilan adalah sebagai berikut :

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

- 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 mengumumkannya 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang di peroleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang biasa dipertanggung jawabkan. Maka harus perhatikan asumsi-asumsi sebagai berikut :

- a. Terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Besarnya varian error (faktor pengganggu) bernilai konstan untuk seluruh variabel bebas (bersifat homoscedasticity).
- c. Indendensi dari error (non autocorrelation).
- d. Normalitas dari distribusi error.
- e. Multikolinearitas yang sangat rendah.

Dalam analisis regresi linear berganda perlu menghindari penyimpangan asumsi klasik supaya tidak timbul masalah dalam penggunaan analisis tersebut. Untuk tujuan tersebut maka harus dilakukan pengujian terhadap empat asumsi klasik berikut ini :

a. Uji Multikolinearitas

Pengujian asumsi ini untuk menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel-variabel bebas dalam model regresi mupun untuk menunjukkan ada tidaknya derajat kolinearitas yang tinggi diantara variabel- variabel bebas. Jika antar variabel bebas berkorelasi dengan sempurna maka disebut Multikolinearitasnya sempurna (*perfect multikolinearity*), yang berarti model kuadrat terkecil tersebut tidak dapat digunakan. Indikator untuk mendeteksi ada



tidaknya multikolinieritas adalah menguji asumsi tersebut dengan uji korelasi antar variabel independen dengan matriks korelasi.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi di antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (data time series) maupun tersusun dalam rangkaian ruang yang disebut (cross sectional). Salah satu pengujian yang umum digunakan untuk menguji adanya autokorelasi adalah Uji Statistic Durbin Watson. Uji ini dihitung berdasar jumlah selisih kuadrat nilai-nilai faktor-faktor pengganggu. Kriterianya sebagai berikut :

- a. Jika angka DW dibawah -2, berarti autokorelasi positif.
- b. Jika angka DW dibawah -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Jika angka DW di atas +2, berarti ada autokorelasi negatif.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan Penyimpangan uji asumsi klasik ini adalah adanya gejala heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama.

Konsekuensi dari adanya gejala heteroskedastisitas adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel besar maupun kecil walaupun penaksir diperoleh menggambarkan populasi dalam arti tidak bias. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji scatterplot. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah



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.

prediksi, dan sumbu X adalah residu (Y Prediksi $- Y$ Sesungguhnya) yang telah *standardized*. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2009) dalam (Rifai dan Oetomo, 2016:9) :

1. Jika ada Pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen(Y). Dimana variabel X terdiri dari *Tanggibles*(X1), *Emphaty*(X2), *Realibility*(X3), *Responsivenes*(X4), *Assurance*(X5) dan variabel Y Adalah Kepuasan Pelanggan. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.

Adapun bentuk model yang akan di uji dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

= Kepuasan Pelanggan

= Konstanta

= *Tanggibles*

= *Emphaty*

= *Realibility*

= *Responsivenes*



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

= Assurance

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi (Parsial)

= Tingkat Kesalahan (error)

9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

a. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Nilai t hitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantungnya atau tidak. Menurut (Suliyanto, 2011:45) Suatu variabel akan memiliki pengaruh apabila yang berarti :

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka: H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assuranc* terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka : H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assuranc* terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.



b. Uji Signifikan (Uji F)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara secara simultan terhadap variabel terganggu maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau fit.

Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka hal itu akan masuk dalam kategori tidak cocok atau fit (Suliyanto, 2011:40). Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka: H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assuranc* terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka : H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Di gunakan pedoman yang di kemukakan oleh Sugiyono (2013:250) Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen (*Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assurance*) dapat menjelaskan variabel dependennya (Kepuasan Pasien). Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independen.

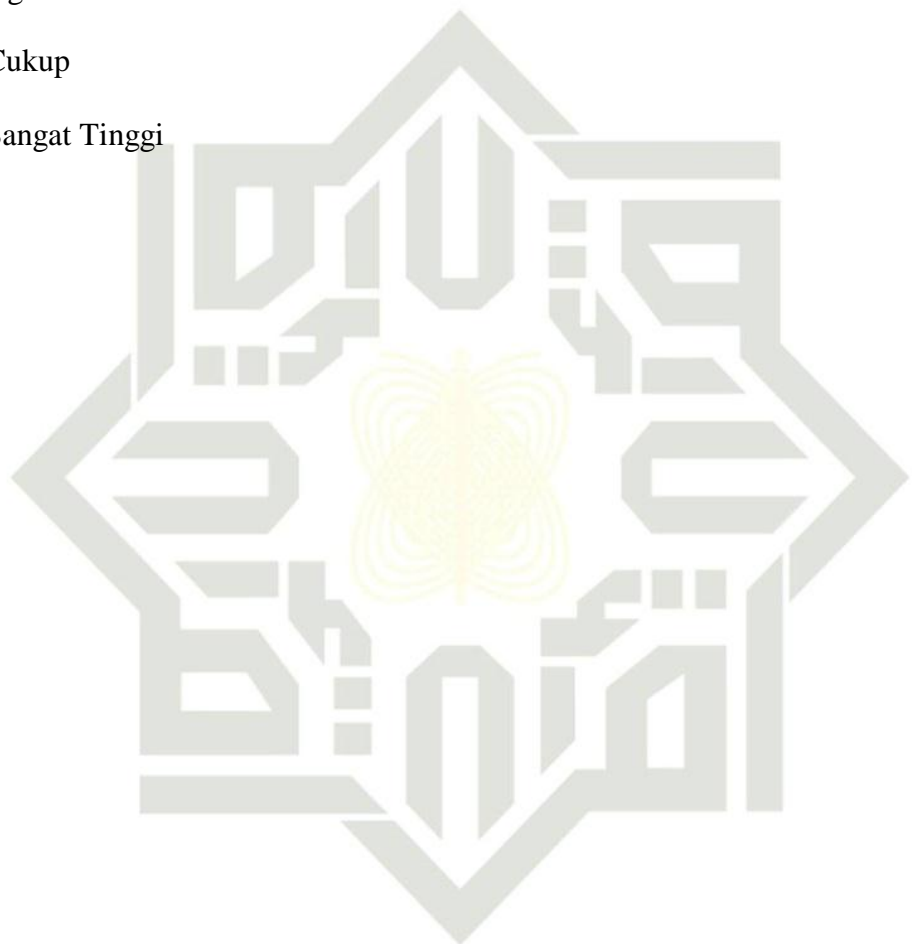


UIN SUSKA RIAU

- Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :
- | |
|---------------------|
| = Tidak Berkorelasi |
| = Sangat Rendah |
| = Rendah |
| = Agak Rendah |
| = Cukup |
| = Sangat Tinggi |
1. 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

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 PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru

Puskesmas Langsung Sukaajadi salah satu puskesmas di Kota Pekanbaru. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tensi, tes hamil, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Pelayanan Puskesmas Langsung juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. Harga pengobatan juga memiliki tarif murah.

Puskesmas Langsung Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru telah ditetapkan pelayanan ramah anak di puskesmas (PRAP) tingkat Nasional tahun 2020. PRAP merupakan upaya atau pelayanan di puskesmas yang dilakukan berdasarkan pemenuhan, perlindungan dan penghargaan atas hak-hak anak sesuai 4 prinsip perlindungan anak yaitu non diskriminasi, kepentingan terbaik bagi anak, hak untuk hidup, kelangsungan hidup dan perkembangan, serta penghargaan terhadap pendapat anak. Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Pp-Pa telah menerbitkan surat keputusan (SK) Walikota nomor 379 tahun 2019 tentang penetapan nama-nama puskesmas ramah anak kota Pekanbaru



1. tahun 2019 salah satunya ialah puskesmas langsung kecamatan Sukajadi. Kepala Puskesmas (Kapus) Langsung Kecamatan Sukajadi yaitu Drg Fenny Afrita M.Kes, pihaknya akan tetap mendukung program pemerintah pusat melalui Kementerian pp-pa menjadikan puskesmas langsung menjadi puskesmas ramah anak."
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

42 Visi dan Misi

a. Visi Puskesmas Langsung Sukajadi

Menjadi Puskesmas Langsung sebagai Pusat Layanan Utama di Wilayah Puskesmas Langsung Sukajadi”.

b. Misi Puskesmas Langsung Sukajadi

1. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan
2. Meningkatkan kualitas standar pelayanan
3. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan sumber daya kesehatan

c. Ketenagaan

Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru memiliki tenaga medis dan non medis yang sudah terlatih dan memiliki pengalaman dibidangnya.



Tabel 4.1 : Ketenagaan Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru

No.	Tahun	Jumlah Dokter (Orang)	Jumlah Perawat (Orang)	Jumlah karyawan NonKesehatan (Orang)	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	2014	6	12	5	35
2.	2015	6	12	5	37
3.	2016	5	12	7	43
4.	2017	5	12	9	42
5.	2018	7	12	6	45
Total		29	60	32	202

Sumber : Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru 2019

d. Sarana dan Prasarana Medis

No.	Fasilitas Puskemas Langsung Sukajadi	Keterangan
I. Lokasi		
1.	Geografis	
2.	Aksesibilitas untuk jalur transportasi	
3.	Fasilitas Parkir	
II. Bangunan		
1.	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	1
2.	Poli Umum	1
3.	Poli Lansia/Usila	1
4.	Poli Anak	1
5.	Poli Gizi	1
6.	Poli Imunisasi	1
7.	Poli Promkes	1
8.	Poli Gigi	1
9.	Poli KB	1

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



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

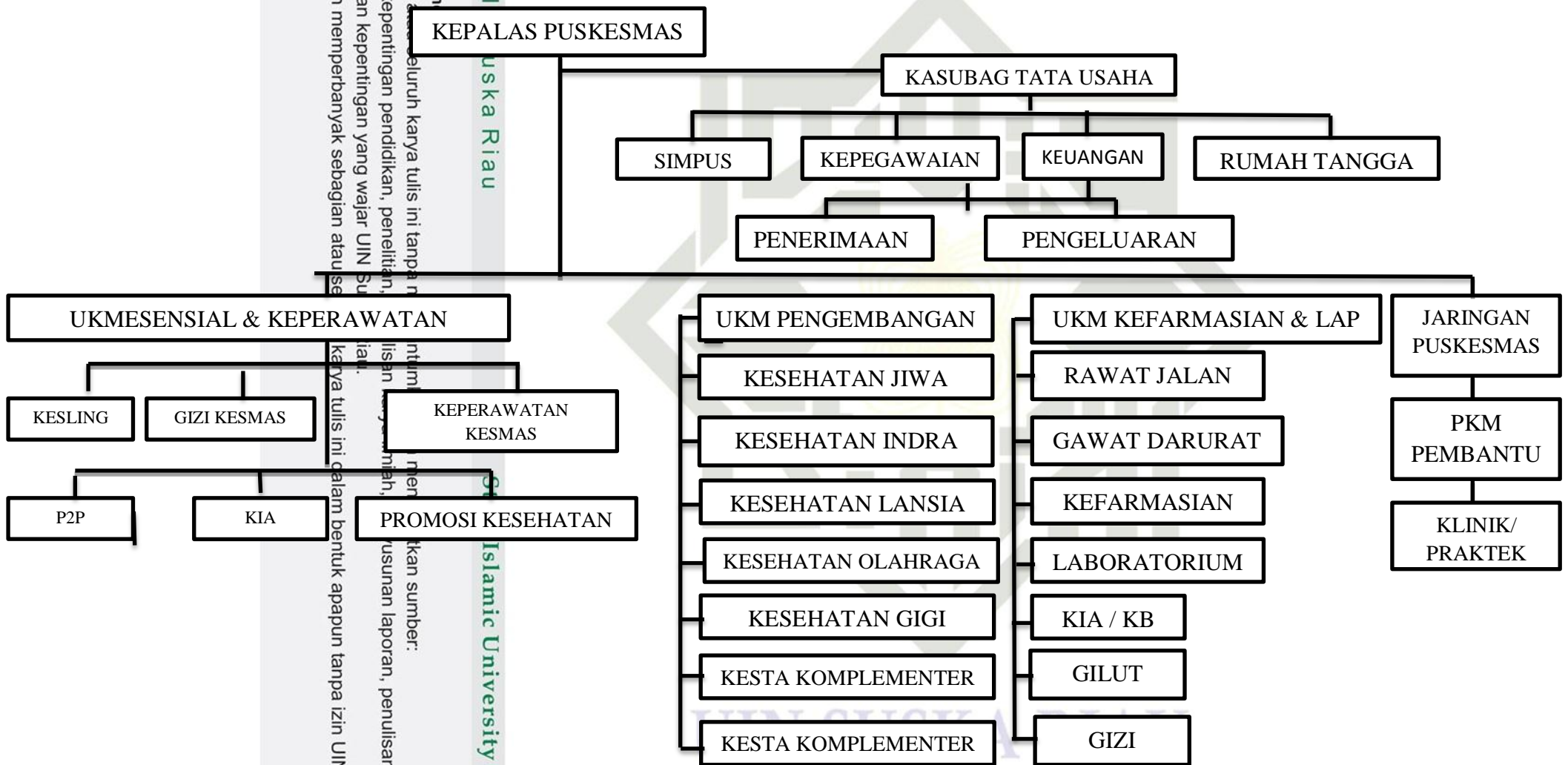
0.	Poli KIA	1
1.	Poli TB	1
2.	Apotik / Farmasi	1
3.	Laboratorium	1
4.	Gudang Obat	1
6.	Pojok Asi	1
7.	Mushola	1
III. Prasarana		
1.	Ventilasi ruangan	
2.	Sumber air bersih	
3.	Alat pemadam kebakaran	
4.	ATM Dahak	
5.	Ambulance	

sumber: Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru 2019

4.3 Struktur Organisasi Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru

Penyusunan suatu struktur organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi bersangkutan. Hal ini dimaksudkan sangat pentingnya menciptakan kinerja organisasi yang efisien dan efektif. Dalam suatu organisasi pembagian tugas, penetapan kedudukan, pembatasan kekuasaan dan wewenang adalah sangat penting, karena dengan demikian akan diketahui siapa yang bertanggung jawab dan kepada siapa harus dipertanggung jawabkan.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Kesehatan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

Bukti Fisik (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Empati (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Keandalan (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Respon / Daya tanggap (X4) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Jaminan (X5) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Bukti fisik, Empati, Keandalan, Daya tanggap, dan Jaminan bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien karena hasil perhitungan program aplikasi SPSS 17 diperoleh nilai f_{hitung} Sebesar (41.717) > f_{tabel} (1,91) dengan nilai signifikan sebesar 0,000^b. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan mampu mempengaruhi Kepuasan Pasien Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.

Bukti fisik, Empati, Keandalan, Daya tanggap, dan Jaminan bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien karena hasil perhitungan program aplikasi SPSS 17 diperoleh nilai R sebesar 0,830^a artinya terdapat hubungan agak rendah



antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung

Sukajadi Pekanbaru. Nilai Adjusted R Square pada tabel sebesar 0,673 atau 67,3% yang menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi kuat oleh variabel kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap), sementara sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru disarankan sebagai berikut:

1. Penyediaan fasilitas fisik (tangibel), peralatan yang lengkap dan penampilan petugas yang baik dan sopan harus tetap dipertahankan oleh Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru agar pasien merasakan kepuasan dan kenyamanan selama berobat di Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
2. Sikap empati dari para petugas Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru harus tetap dipertahankan karena hal ini akan membuat pasien merasa nyaman, selalu diperhatikan dan dianggap sebagai keluarga, hal inilah yang akan memunculkan sikap loyalitas dari pasien dan keluarga.
3. Keandalan (reliability) dari para petugas Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, ketepatan waktu harus tetap dipertahankan.
4. Daya tanggap (responsiveness) dari para petugas Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga serta membantu pasien harus semakin ditingkatkan.



Jaminan (assurance) kepada pasien yang diwujudkan dengan sikap dalam memberikan pelayanan yang menimbulkan rasa aman dan bisa dipercaya oleh pasien harus semakin ditingkatkan.

Pihak Manajemen Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru supaya memperhatikan kelima hal di atas yang merupakan indikator kepuasan pasien, sehingga hal-hal atau sikap petugas yang kurang memenuhi harapan pasien bisa ditingkatkan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya pelatihan Customer Service Excellent.

Apabila dimungkinkan perlu dilakukan penelitian tentang motivasi kerja karyawan, karena hal ini kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Bagi para peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji ulang penelitian ini sebaiknya dapat melakukannya di beberapa daerah, sehingga dapat diperoleh responden atau sampel yang lebih banyak, sehingga generalisasi hasil penelitian akan lebih baik.

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

Abdullah. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja karyawan*, Yogyakarta: Aswaja presindo

Amna, B. 2009 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Erlangga, Bandung

Basri Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty

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

Kemenkes RI. *Kesehatan Indonseia Tahun 2014*. Jakarta: Kemenkes RI; 2015

Kotler, dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi. Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

Kotler P, dan K.L. Keller. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 13 Jilid I. Penerbit PT. Indeks Jakarta

Kotler P, dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 9 Jilid I. Penerbit PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta

Kotler dan Amstrong. 2010. *Priciple of Marketing* (Edisi13). United States of Amerika: Pearson

Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

<http://www.rumahfiqih.com/y.php?id=473> Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dalam pandangan islam (diakses pada 01 November 2019)

Kementrian Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung : CV. Fokus Media

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3 Jakarta : Salemba Empat

Manulang, Atik, & Ratminto, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Ndia. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Baraye Makassar". Yogyakarta

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 tanpa menyebutkan sumber:

a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan,

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.



Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran – Edisi tiga belas jilid1*.

Jakarta: Erlangga

Penelitian. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien”. *Jurnal*

Manajemen. Vol. 2 No. 1 Januari 2010

Saladin, Djasalim. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA

Sugiyono. 2012. *Metode Pendidikan Kuantitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. CV. ALFABETA. Bandung

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit: Andi

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran. Edisi II*. Yogyakarta: Penerbit: Andi

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi II*.

Yogyakarta: Penerbit: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. CV. Andi Offset: Yogyakarta

Tiantya, Mira Ayu Putri. 2011. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan

Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah

Denpasar)”: Universitas Udayana. Denpasar.

Jurnal Ropa Tores, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin, Volume 5, Nomor 1, Desember

2015

Jurnal Bhirawa, Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di

Surakarta, Volume 2, Nomor 2, Desember 2015



Rafiqah, Arman, Fatimah, Gobel, Nurwardiansyah Burhanuddin, *Pengaruh Kualitas*

Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Paccerakang Kota

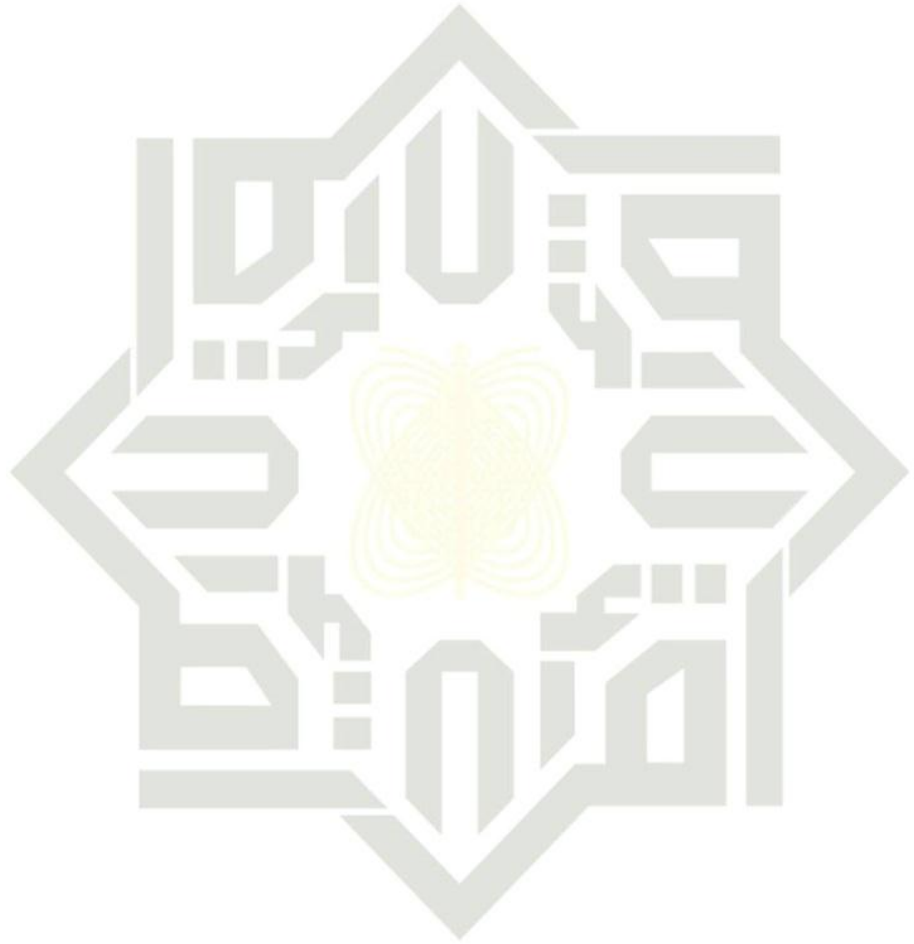
Makassar, Volume 1, Nomor 3, Juli 2018

Jurnal Adriansyah, *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di*

Koto Baru Dhamasraya, Volume 6, Nomor 2, Juni 2010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hek cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penelitian 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: Kuesioner Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN DAN PETUNJUK KUESIONER

I. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

II. Petunjuk Kuisisioner

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Sdr/i anggap benar dengan menceklis (√) Sesuai dengan ketentuan dibawah ini:

- 1. SangatSetuju (SS)
- 2. Setuju (S)
- 3. Netral (N)
- 4. TidakSetuju (TS)
- 5. SangatTidakSetuju (STS)

III. Kuisisioner Penelitian

A. VARIABEL TANGIBEL / Bukti Fisik (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Ruang tunggu pasien tertata modern dan memadai					
2	Tempat tidur praktek yang disiapkan dalam keadaan rapih dan bersih					
3	Ruang praktek yang disediakan untuk pasien nyaman					
4	Pegugas puskesmas rapi dan sopan					

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Statistician of Sultan Syarif Kasim Riau

B. VARIABEL EMPATY/ PERHATIAN (X2)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Dokter melayani pasien secara individual					
2	Perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka					
3	Perawat memberi kesempatan berdialog tentang penyakit dan tindakan yang akan dilakukan pasien					
4	Dokter dan perawat mampu menyelesaikan kebutuhan dan keluhan pasien					

C. VARIABEL REALIBILITY / KEHANDALAN (X3)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Dokter datang tepat waktu					
2	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit					
3	Dokter dan perawat bersungguh-sungguh melayani pasien					
4	Kemampuan dokter dan perawat dapat dipercaya dalam melayani pasien					

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

Dak Cipta Dilindungi Undang-Undang



D. Variabel RESPONSIVENES/ DAYA TANGGAP (X4)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Perawat melayani pasien dengan tepat					
2	Petugas cepat tanggap dalam penerimaan pasien yang datang					
3	Dokter memberi penjelasan tentang Penyakit					
4	Dokter memberi waktu untuk bertanya tentang hal keluhan pasien					

E. Variabel ASSURANCE / JAMINAN (X5)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien					
2	Perilaku perawat dalam melayani menimbulkan rasa nyaman					
3	Perawat bersikap sopan dalam melayani pasien					
4	Perawat mampu dan cekatan dalam memenuhi kebutuhan pasien					

F. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas akan kualitas pelayanan Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru					
2	Saya puas akan jaminan dan mutu pelayanan di Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru					
3	Saya puas dengan kewajaran biaya-biaya yang ditetapkan di Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru					
4	Saya puas dan akan merekomendasikan Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru kepada orang lain					

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Dalam tulisan ilmiah, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

7. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

8. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

9. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

10. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

11. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

12. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

13. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

14. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

15. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

16. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

17. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

18. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

19. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

20. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipinjamkan, diperjualbelikan, dan dipublikasikan dalam bentuk apapun.

TABULASI

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Tangible					Emphaty					Realibility					Responsivenes					Assurance					Kepuasan Pelanggan				
				1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total
1	Adi	30	Laki-laki	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	4	15	5	4	5	4	18	3	4	5	4	16
2	Ani	32	Perempuan	4	5	5	5	19	5	1	5	5	16	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
3	Ami	23	Perempuan	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	5	4	5	4	18	1	4	4	5	14
4	Anto	35	Laki-laki	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	3	5	5	5	18
5	Neni	33	Perempuan	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	2	5	2	5	14	4	5	5	5	19
6	Aji	40	Laki-laki	3	4	3	5	15	5	5	5	4	19	3	4	3	5	15	5	4	3	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
7	Nina	45	Perempuan	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	2	4	5	4	15
8	Bambang	50	Laki-laki	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
9	Mita	27	Perempuan	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	1	4	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
10	Fani	48	Perempuan	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
11	Beni	29	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
12	Bima	39	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
13	Fina	47	Perempuan	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	5	3	5	16	4	5	4	5	18
14	Bayu	46	Laki-laki	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
15	Fetty	49	Perempuan	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	1	4	14	4	4	5	4	17
16	Fitri	28	Perempuan	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
17	Rani	34	Perempuan	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	2	5	5	17	4	4	4	4	16
18	Rina	48	Perempuan	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20
19	Dayu	55	Laki-laki	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	3	4	16
20	Rara	53	Perempuan	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
21	Deni	52	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	1	5	5	5	16	5	5	5	5	20
22	Ranti	43	Perempuan	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	Rini	41	Perempuan	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
24	Candra	31	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25	Nisa	36	Perempuan	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

26	Hendrik	42	Laki-laki	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	Epi	26	Perempuan	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
28	Harsono	24	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
29	Ratna	37	Perempuan	3	4	3	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	Hasan	44	Laki-laki	4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
31	Akbar	51	Laki-laki	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
32	Riri	38	Perempuan	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
33	Simin	25	Laki-laki	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
34	Asni	22	Perempuan	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
35	Sugiono	24	Laki-laki	2	5	5	5	17	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	Supardi	34	Laki-laki	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
37	Ayu	54	Perempuan	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	4	3	4	5	16	4	3	4	5	16	3	4	5	4	16	4	3	4	5	16
38	Surya	60	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
39	Lena	26	Perempuan	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
40	Indra	39	Laki-laki	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
41	Kusnul	62	Perempuan	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
42	Khodijah	29	Perempuan	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
43	Helmi	56	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	2	5	17	5	5	5	5	20
44	Basri	27	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
45	Fatmawati	63	Perempuan	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
46	Erman	57	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
47	Pinta	44	Perempuan	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
48	Dodi	28	Laki-laki	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
49	Herliza	64	Perempuan	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
50	Lutfan	33	Laki-laki	3	4	5	4	16	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
51	Shinta	58	Perempuan	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	5	3	5	18	5	5	3	5	18	4	5	5	5	19
52	Fatmala	45	Perempuan	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
53	Rahmat	30	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
54	Amel	59	Perempuan	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
55	Hidayat	21	Laki-laki	2	5	2	5	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
56	Hasbi	65	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	3	4	17	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	5	15
57	Nanda	23	Perempuan	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
58	Novita	57	Perempuan	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	Maulana	25	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	1	4	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
60	Setiawan	59	Laki-laki	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
61	Sari	67	Perempuan	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

of Sultan Syarif K
 an kritik atau tinjauan suatu
 IN Suska Riau.

ak cipta milik
 a Dilindungi Undang
 ng mengutip sebag
 ngutipan hanya untu
 ngutipan tidak meru
 ng mengemukakan

62	Budi	49	Laki-laki	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
63	Sintia	56	Perempuan	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
64	Masrizul	48	Laki-laki	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
65	Hatri	21	Perempuan	5	4	1	4	14	5	3	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
66	Yasrizal	58	Laki-laki	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
67	Afrizal	55	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	Rahmalina	47	Perempuan	4	3	4	4	15	4	3	5	5	17	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
69	Tomi	54	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
70	Fikri	29	Laki-laki	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
71	Sumita	23	Perempuan	1	5	5	5	16	3	4	4	5	16	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
72	Ginarti	57	Perempuan	4	4	4	4	16	4	3	5	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
73	Riska	66	Perempuan	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
74	Nina	70	Perempuan	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
75	Astri	42	Perempuan	4	4	4	4	16	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	3	5	4	5	17	3	5	4	5	17	3	3	5	5	16
76	Leni	18	Perempuan	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
77	Yanti	33	Perempuan	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
78	Fitria	36	Perempuan	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
79	Diana	48	Perempuan	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	3	5	3	15	3	4	3	5	15
80	Surasmini	63	Perempuan	5	5	4	5	19	3	5	3	5	16	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
81	Fatimah	22	Perempuan	4	5	5	5	19	5	2	4	4	19	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18
82	Maharani	46	Perempuan	5	5	4	5	19	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	3	4	5	5	17
83	Aisyah	50	Perempuan	5	5	5	5	20	3	5	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
84	Rini Kusma	26	Perempuan	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	3	5	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20
85	Rini	38	Perempuan	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	2	5	5	5	17
86	Zulkifli	60	Laki-laki	5	5	4	5	19	5	4	4	3	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
87	Yunarti	48	Perempuan	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
88	Paino	59	Laki-laki	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19
89	Roza	60	Perempuan	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
90	Meisir	64	Laki-laki	5	5	5	5	20	3	5	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
91	Dani	27	Laki-laki	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18
92	Rustam	41	Laki-laki	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
93	Kusnanto	19	Laki-laki	5	5	2	5	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
94	Bugiaro	54	Laki-laki	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
95	Nelson	37	Laki-laki	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
96	Surya	41	Laki-laki	5	5	5	5	20	5	5	4	3	17	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19

97	Suarno	54	Laki-laki	5	5	5	5	14	4	5	4	2	15	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
98	Nuraini	36	Perempuan	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
99	Sri Wahyuni	32	Perempuan	5	5	4	5	19	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	5	4	16	4	3	4	5	16
100	Yuliana	43	Perempuan	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16
Total				426	462	440	472	1.800	445	443	450	451	1.789	443	425	429	442	1.739	446	452	444	463	1.805	440	444	439	441	1.764	424	448	448	469	1.789



UIN SUSKA RIAU

a Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

ng mengutip sebagai
ngutipan hanya unti
ngutipan tidak meru
ng mengemukakan

n karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
an yang wajar UIN Suska Riau.
nyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 3 :

HASIL PENGOLAHAN SOFTWARE 17

Variable Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	9	9.0	9.0	12.0
4	48	48.0	48.0	60.0
5	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	46	46.0	46.0	49.0
5	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	46	46.0	46.0	49.0
5	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilin
1. Dilarang me
a. Pengutipan
b. Pengutipan

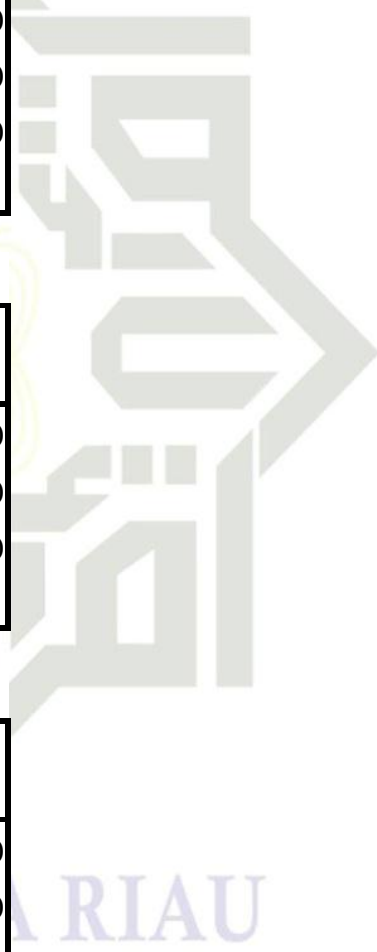
© Harif

U

nyu

au tinjauan suatu masalah.

tan Syarif Kasim Riau





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

ng-Undang
agian atau sel
ntuk kepenting
rugikan keper

ilm
an i

san kritik atau tinjauan suatu masalah.

y of Sultan Syarif Kasim Riau

Kepuasan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	31	31.0	31.0	31.0
5	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B Variabel Tangibel/Bukti Fisik (X1)

Bukti Fisik 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	9	9.0	9.0	12.0
4	46	46.0	46.0	58.0
5	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Bukti Fisik 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	34	34.0	34.0	36.0
5	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Bukti Fisik 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	3	3.0	3.0	6.0
4	44	44.0	44.0	50.0
5	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Bukti Fisik 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	28	28.0	28.0	28.0
5	72	72.0	72.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Variabel Empaty/Perhatian (X2)

Empaty 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	51	51.0	51.0	53.0
5	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

seluruh i
ingan pe
entinga

umkan dan m
san karya inia

of Sultan Syarif Kasim Riau
n kritik atau tinjauan suatu masalah.

RIAU



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

Empaty 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
3	3	3.0	3.0	4.0
4	40	40.0	40.0	44.0
5	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Empaty 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.0	6.0	6.0
4	45	45.0	45.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Empaty 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	2	2.0	2.0	3.0
4	42	42.0	42.0	45.0
5	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



D. Variabel Realibility/Kehandalan (X3)

2. Diararang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tuils ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kehandalan 1

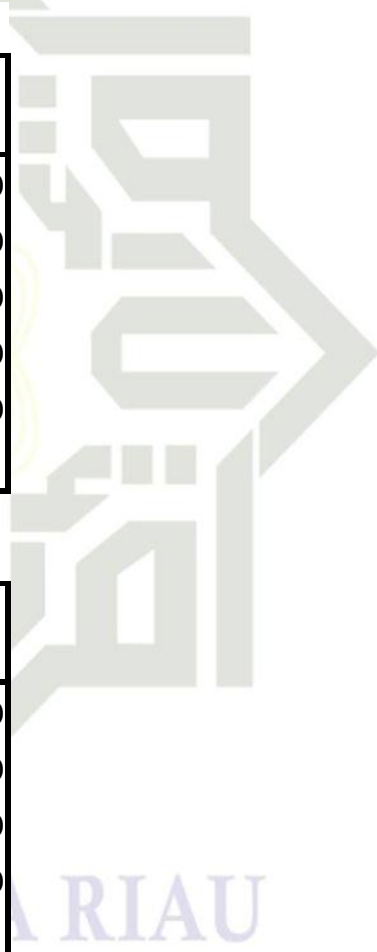
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.0	6.0	6.0
4	45	45.0	45.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kehandalan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	16	16.0	16.0	19.0
4	33	33.0	33.0	52.0
5	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kehandalan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	15	15.0	15.0	16.0
4	38	38.0	38.0	54.0
5	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	





Kehandalan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	4	4.0	4.0	6.0
4	43	43.0	43.0	49.0
5	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Variabel Responsivenes/Daya Tanggap (X4)

Daya Tanggap 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.0	1.0	1.0
4	52	52.0	52.0	53.0
5	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Daya Tanggap 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
3	2	2.0	2.0	3.0
4	40	40.0	40.0	43.0
5	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

ritik atau tinjauan suatu masalah.

Sultan Syarif Kasim Riau



Daya Tanggap 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.0	6.0	6.0
4	44	44.0	44.0	50.0
5	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Daya Tanggap 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
4	34	34.0	34.0	35.0
5	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Variabel Assurance/Jaminan (X5)

Jaminan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	4	4.0	4.0	6.0
4	45	45.0	45.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

g-Undan
ian atau
uk kepe
ngikan k

ncantumkan
anulisan karya
a Riau.

Sultan Syarif Kasim Riau
rtik atau tinjauan suatu masalah.

ARIAU



Jaminan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	3	3.0	3.0	4.0
4	47	47.0	47.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jaminan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	3	3.0	3.0	6.0
4	45	45.0	45.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jaminan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	47	47.0	47.0	50.0
5	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

hang atau sel penting n kepen

St: an meny ilmiah, 1

Sultan Syarif Kasim Riau

rtik atau tinjauan suatu masalah.

RIAU



Lampiran 4: Uji Reliability

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

- 1. Bukti Fisik
 - a. P. ...
 - b. P. ...

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	4

- 2. Perhatian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	4

- 3. Kehandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

- 4. Daya Tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	4

- 5. Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	4

- 6. Kepuasan Pelanggan





Reliability Statistics

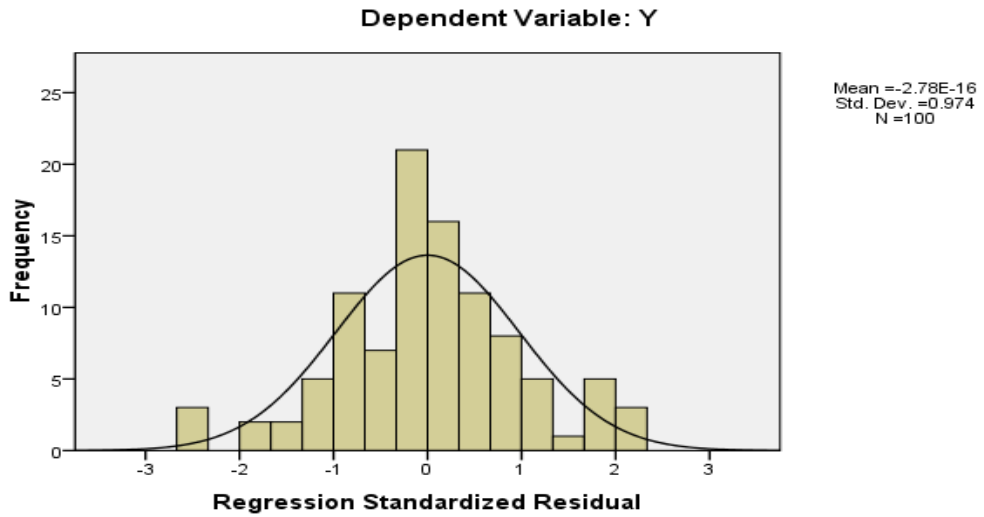
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

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

Lampiran 5: Uji Normalitas

Uji Normalitas Histogram

Histogram



4. Uji Heteroskedastisitas

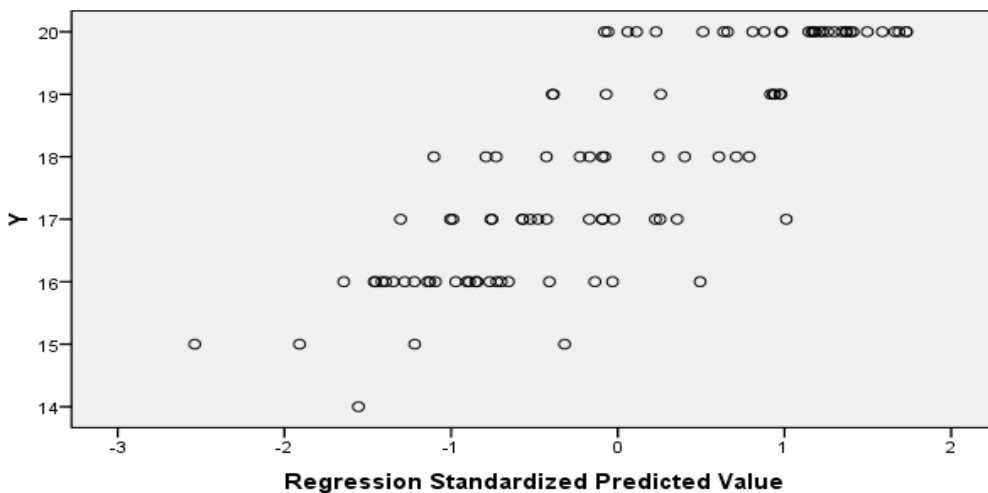
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak
1. C
a
b



Scatterplot

Dependent Variable: Y



encanti
penulisk
ika Riau

Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.830 ^a	.689	.673	.992	2.177

a. Predictors: (Constant), JAMINAN, KEANDALAN, DAYA_TANGGAP, EMPATI, BUKTI_FISIK

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN



Lampiran 6: Uji Hipotesis

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

1. Hak Uji Regresi Linear berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,378	2,000		-2,188	,031
BUKTL_FISIK	,099	,060	,105	5,654	,001
EMPATI	,066	,049	,079	3,328	,008
KEANDALAN	,208	,066	,205	3,166	,002
DAYA_TANGGAP	,516	,080	,480	6,422	,000
JAMINAN	,360	,076	,352	4,745	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

2. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,378	2,000		-2,188	,031
BUKTL_FISIK	,099	,060	,105	5,654	,001
EMPATI	,066	,049	,079	3,328	,008
KEANDALAN	,208	,066	,205	3,166	,002



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

DAYA_TANGGAP	,516	,080	,480	6,422	,000
JAMINAN	,360	,076	,352	4,745	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Amik U
ngi Undang-U
jutip sebagian
hanya untuk l
tidak merujuk
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205,280	5	41,056	41.717	.000 ^b
	Residual	92,510	94	.984		
	Total	297,790	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), JAMINAN, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, EMPATI, BUKTI FISIK

an meny
ilmiah, p
3. Uji R
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.673	.992

a. Predictors: (Constant), JAMINAN, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, EMPATI, BUKTI FISIK

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



LAMPIRAN 7 : Survei Penelitian

Variable Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak mempergunakan 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.

© Haki cipta milik UIN Suska Riau
 Salim Hamid, Ustaz Yusuf Syarif Kasim Riau

PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS	Skor
	5	4	3	2	1	
Saya puas akan kualitas pelayanan Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru	40	48	9	2	1	424
	40%	48%	9%	2%	1%	100%
Saya puas akan jaminan dan mutu pelayanan di Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru	51	46	3	0	0	448
	51%	46%	3%	0%	0%	100%
Saya puas dengan kewajaran biaya-biaya yang diterapkan di Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru.	51	46	3	0	0	448
	51%	46%	3%	0%	0%	100%
4 Saya puas dan merekomendasikan Puskesmas Langsat Sukajadi Pekanbaru Pekanbaru kepada orang lain	69	31	0	0	0	469
	69%	31%	0%	0%	0%	100%
JUMLAH	211	171	15	2	1	1789
PERSENTASE	52,75%	42,75%	3,75%	0,5%	0,25%	100%
Skor Maksimum (100 X 4 X 5)						2000
Skor Minimum (100 X 4 X 1)						400
Rata - Rata ($\frac{\text{Skor Max} + \text{Skor Min}}{2}$)						1200
% Share Perolehan ($\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$)						89,45%
Kriteria Penilaian						Setuju



b. Variable Kualitas Pelayanan

1. Bukti Fisik (X1)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	Skor
Ruang tunggu pasien tertata modern dan memadai	5	4	3	2	1	426
	42%	46%	9%	2%	1 %	100%
Tempat tidur praktek yang disediakan dalam keadaan rapih dan bersih	64	34	2	0	0	462
	64%	34%	2%	0%	0%	100%
Ruang praktek yang disediakan untuk pasien nyaman	50	44	3	2	1	440
	50%	44%	3%	2%	1%	100%
Petugas puskesmas rapi dan sopan	72	28	0	0	0	472
	72%	28%	0%	0%	0%	100%
JUMLAH	228	152	14	4	2	1800
PERSENTASE	57%	38%	3,5%	1%	0,5%	100%
Skor Maksimum (100 X 4 X 5)						2000
Skor Minimum (100 X 4X 1)						400
Rata- Rata ($\frac{\text{Skor Max} + \text{Skor Min}}{2}$)						1200
%Share Perolehan ($\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$)						90%
Kriteria Penilaian						Setuju



2. Perhatian (X2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS	Skor
Dokter melayani pasien secara individual	5	4	3	2	1	445
	47%	51%	2%	0%	0%	100%
Perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	49	45	6	0	0	443
	49%	45%	6%	0%	0%	100%
Perawat memberi kesempatan berdialog tentang penyakit dan tindakan yang akan dilakukan pasien	56	40	3	0	1	450
	56%	40%	3%	0%	1%	100%
Dokter dan perawat mampu menyelesaikan kebutuhan dan keluhan pasien	55	42	2	1	0	451
	55%	42%	2%	1%	0%	100%
JUMLAH	207	178	13	1	1	1789
PERSENTASE	51,75%	44,5%	3,25%	0,25%	0,25%	100%
Skor Maksimum (100 X 4 X 5)						2000
Skor Minimum (100 X 4 X 1)						400
Rata-Rata ($\frac{\text{Skor Max} + \text{Skor Min}}{2}$)						1200
% Share Perolehan ($\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$)						89,45%
Kriteria Penilaian						Setuju



3. Kehandalan (X3)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS	Skor
Dokter datang tepat waktu	5	4	3	2	1	
	49	45	6	0	0	443
	49%	45%	6%	0%	0%	100%
Prosedur penerimaan pasien dayan secara cepat dan tidak berbelit-belit	48	33	16	2	1	425
	48%	33%	16%	2%	1%	100%
Dokter dan perawat bersungguh-sungguh melayani pasien	46	38	15	1	0	429
	46%	38%	15%	1%	0%	100%
Kemampuan dokter dan perawat dapat dipercayai dalam melayani pasien	51	43	4	1	1	442
	51%	43%	4%	1%	1%	100%
JUMLAH	194	159	41	4	2	1739
PERSENTASE	48,5%	39,75%	10,25%	1%	0,5%	100%
Skor Maksimum (100 X 4 X 5)						2000
Skor Minimum (100 X 4 X 1)						400
Rata-Rata ($\frac{\text{Skor Max} + \text{Skor Min}}{2}$)						1200
% Share Perolehan ($\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$)						86,95%
Kriteria Penilaian						Setuju



4. Daya Tanggap (X4)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS	Skor
Prawati melayani pasien dengan tepat	47	52	1	0	0	446
	47%	52%	1%	0%	0%	100%
Perugas cepat tanggap dalam penerimaan pasien yang datang	57	40	2	0	1	452
	57%	40%	2%	0%	1%	100%
Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	50	44	6	0	0	444
	50%	44%	6%	0%	0%	100%
Dokter memberi waktu untuk bertanya tentang hal keluhan pasien	65	34	0	1	0	463
	65%	34%	0%	1%	0%	100%
SUMLAH	219	170	9	1	1	1805
PERSENTASE	54,75%	42,5%	2,25%	0,25%	0,25%	100%
Skor Maksimum (100 X 4 X 5)						2000
Skor Minimum (100 X 4 X 1)						400
Rata-Rata ($\frac{\text{Skor Max} + \text{Skor Min}}{2}$)						1200
%Share Perolehan ($\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$)						90,25%
Kriteria Penilaian						Setuju



5. Jaminan (X5)

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 mengizinkan kepentingan yang walar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN SUSKA RIAU
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS	Skor
	5	4	3	2	1	
Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	49	45	4	1	1	440
	49%	45%	4%	1%	1%	100%
Perilaku perawat dalam melayani menimbulkan rasa nyaman	49	47	3	1	0	444
	49%	47%	3%	1%	0%	100%
Perawat bersikap sopan dalam melayani pasien	49	45	3	2	1	439
	49%	45%	3%	2%	1%	100%
Perawat mampu dan cekatan dalam memenuhi kebutuhan pasien	50	47	3	0	0	441
	50%	47%	3%	0%	0%	100%
JUMLAH	197	184	13	4	2	1764
PERSENTASE	49,25%	46%	3,25%	1%	0,5%	100%
Skor Maksimum (100 X 4 X 5)						2000
Skor Minimum (100 X 4 X 1)						400
Rata- Rata ($\frac{\text{Skor Max} + \text{Skor Min}}{2}$)						1200
% Share Perolehan ($\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$)						88,2%
Kriteria Penilaian						Setuju

Titik Persentase Distribusi t

$$d.f = 1 - 200$$

Diproduksi Oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>



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. Penitipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penitipan tidak mengizinkan 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.

Table 1. Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816



29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

- 39
- 40
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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



Tabel Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

- 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 dimiliki UIN Suska Riau. Sate Isamc Tanierityof Sudar Syario Kosim Riau

	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
45	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
46	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
47	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
48	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
49	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
50	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
51	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
52	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
53	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
54	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
55	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
56	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
57	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
58	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
59	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
60	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
61	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
62	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
63	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
64	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
65	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
66	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
67	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
68	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
69	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
70	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
71	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
72	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
73	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
74	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079



71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

- 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:**
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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

- 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.

09	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
10	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
11	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
12	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
13	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
14	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
15	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
16	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
17	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
18	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
19	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
20	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

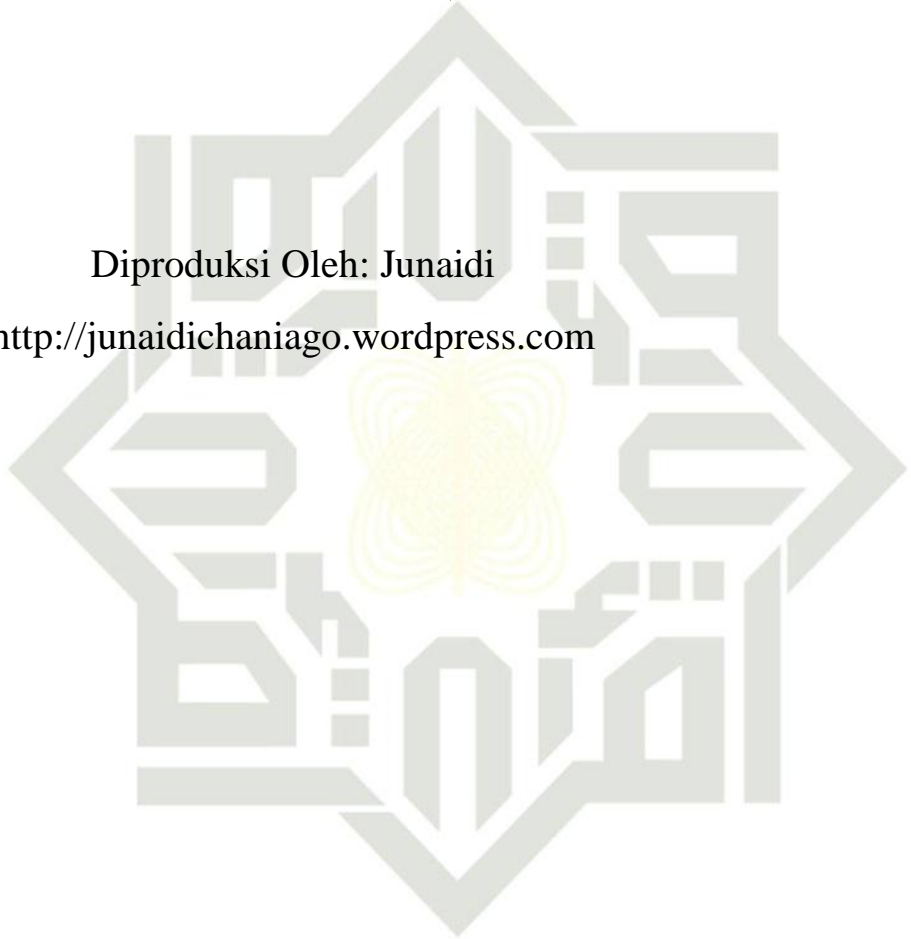
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Titik Persentase Distribusi F

Probabiliti = 0,10

Diproduksi Oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>



UIN SUSKA RIAU

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

		df untuk pembilang (N1)														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	3.96	49.50	53.59	55.83	57.24	58.20	58.91	59.44	59.86	60.19	60.47	60.71	60.90	61.07	61.22	
	4.54	9.16	9.24	9.29	9.33	9.35	9.37	9.38	9.39	9.40	9.41	9.41	9.42	9.42	9.42	
	4.54	5.46	5.39	5.34	5.31	5.28	5.27	5.25	5.24	5.23	5.22	5.22	5.21	5.20	5.20	
	4.54	4.32	4.19	4.11	4.05	4.01	3.98	3.95	3.94	3.92	3.91	3.90	3.89	3.88	3.87	
	4.06	3.78	3.62	3.52	3.45	3.40	3.37	3.34	3.32	3.30	3.28	3.27	3.26	3.25	3.24	
	3.78	3.46	3.29	3.18	3.11	3.05	3.01	2.98	2.96	2.94	2.92	2.90	2.89	2.88	2.87	
	3.59	3.26	3.07	2.96	2.88	2.83	2.78	2.75	2.72	2.70	2.68	2.67	2.65	2.64	2.63	
	3.46	3.11	2.92	2.81	2.73	2.67	2.62	2.59	2.56	2.54	2.52	2.50	2.49	2.48	2.46	
	3.36	3.01	2.81	2.69	2.61	2.55	2.51	2.47	2.44	2.42	2.40	2.38	2.36	2.35	2.34	
	3.29	2.92	2.73	2.61	2.52	2.46	2.41	2.38	2.35	2.32	2.30	2.28	2.27	2.26	2.24	
	3.23	2.86	2.66	2.54	2.45	2.39	2.34	2.30	2.27	2.25	2.23	2.21	2.19	2.18	2.17	
	3.18	2.81	2.61	2.48	2.39	2.33	2.28	2.24	2.21	2.19	2.17	2.15	2.13	2.12	2.10	
	3.14	2.76	2.56	2.43	2.35	2.28	2.23	2.20	2.16	2.14	2.12	2.10	2.08	2.07	2.05	
	3.10	2.73	2.52	2.39	2.31	2.24	2.19	2.15	2.12	2.10	2.07	2.05	2.04	2.02	2.01	
	3.07	2.70	2.49	2.36	2.27	2.21	2.16	2.12	2.09	2.06	2.04	2.02	2.00	1.99	1.97	
	3.05	2.67	2.46	2.33	2.24	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.01	1.99	1.97	1.95	1.94	
	3.03	2.64	2.44	2.31	2.22	2.15	2.10	2.06	2.03	2.00	1.98	1.96	1.94	1.93	1.91	
	3.01	2.62	2.42	2.29	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.98	1.95	1.93	1.92	1.90	1.89	
	2.99	2.61	2.40	2.27	2.18	2.11	2.06	2.02	1.98	1.96	1.93	1.91	1.89	1.88	1.86	
	2.97	2.59	2.38	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.96	1.94	1.91	1.89	1.87	1.86	1.84	
2.96	2.57	2.36	2.23	2.14	2.08	2.02	1.98	1.95	1.92	1.90	1.87	1.86	1.84	1.83		
2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.86	1.84	1.83	1.81		
2.94	2.55	2.34	2.21	2.11	2.05	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87	1.84	1.83	1.81	1.80		
2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83	1.81	1.80	1.78		
2.92	2.53	2.32	2.18	2.09	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87	1.84	1.82	1.80	1.79	1.77		

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



2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.86	1.83	1.81	1.79	1.77	1.76
2.90	2.51	2.30	2.17	2.07	2.00	1.95	1.91	1.87	1.85	1.82	1.80	1.78	1.76	1.75
2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.74
2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78	1.76	1.75	1.73
2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77	1.75	1.74	1.72
2.87	2.48	2.27	2.14	2.04	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71
2.87	2.48	2.26	2.13	2.04	1.97	1.91	1.87	1.83	1.81	1.78	1.76	1.74	1.72	1.71
2.86	2.47	2.26	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75	1.73	1.72	1.70
2.86	2.47	2.25	2.12	2.02	1.96	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71	1.69
2.85	2.46	2.25	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74	1.72	1.70	1.69
2.85	2.46	2.24	2.11	2.01	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73	1.71	1.70	1.68
2.85	2.45	2.24	2.10	2.01	1.94	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.68
2.84	2.45	2.23	2.10	2.01	1.94	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72	1.70	1.69	1.67
2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.67
2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79	1.76	1.74	1.71	1.70	1.68	1.66
2.83	2.44	2.22	2.09	1.99	1.92	1.87	1.82	1.79	1.76	1.73	1.71	1.69	1.67	1.66
2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65
2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.67	1.65
2.82	2.43	2.21	2.08	1.98	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.66	1.65
2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.66	1.64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Qasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 memperbanyak atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

df untuk pembilang (N1)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
17	2.82	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
18	2.81	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63
19	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.71	1.68	1.66	1.65	1.63
20	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.63
21	2.81	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.62
22	2.80	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.64	1.62
23	2.80	2.41	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.63	1.62
24	2.80	2.40	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.62
25	2.80	2.40	2.19	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
26	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
27	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.69	1.66	1.64	1.63	1.61
28	2.79	2.40	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
29	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
30	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
31	2.79	2.39	2.18	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
32	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.62	1.60
33	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.61	1.60
34	2.79	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.60
35	2.78	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
36	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
37	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.86	1.81	1.76	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
38	2.78	2.38	2.17	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.73	1.69	1.67	1.64	1.62	1.61	1.59
39	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.72	1.69	1.67	1.64	1.62	1.60	1.59
40	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59



2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
72. Hak Riata	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
73. Diilind	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
74. Diilind	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
75. Diilind	2.37	2.16	2.02	1.93	1.85	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.63	1.61	1.60	1.58
76. Diilind	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.72	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
77. Diilind	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
78. Diilind	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
79. Diilind	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
80. Diilind	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
81. Diilind	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
82. Diilind	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
83. Diilind	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
84. Diilind	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.74	1.71	1.68	1.65	1.63	1.60	1.59	1.57
85. Diilind	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.59	1.57
86. Diilind	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
87. Diilind	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
88. Diilind	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
89. Diilind	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.57
90. Diilind	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56

1. Diilind...
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s...
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islamic University of Sultan Syari

UIN SUSKA RIAU

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

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

df untuk Penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
92	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
93	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
94	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
95	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
96	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.59	1.58	1.56
97	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.67	1.64	1.61	1.59	1.58	1.56
98	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
99	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
101	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
102	2.76	2.36	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.56
103	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
104	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
105	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
106	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
107	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
108	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
109	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
110	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
111	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.58	1.57	1.55
112	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.58	1.57	1.55
113	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.57	1.55
114	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
115	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
116	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55

117	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
118	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
119	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
120	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
121	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
122	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
123	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
124	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
125	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
126	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
127	2.75	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
128	2.75	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
129	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
130	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
131	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
132	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
133	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54
134	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54
135	2.74	2.34	2.12	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54

- 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. 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LANGSAT
Jln. Langsat Nomor 1 Sukajadi Pekanbaru, Riau
Telp. (0761) 21051, Pos el : puskesmas.langsat@yahoo.com



SURAT KETERANGAN

NOMOR : 440/PKM-LST/532

Yang bertanda tangan di bawah ini, Plt Kepala Puskesmas Langsat Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru, menerangkan:

Nama : Uci Herdianti
Nim: : 11671202480
Program Studi : Studi Manajemen S1

Adalah benar yang berangkutan telah selesai melakukan penelitian di Puskesmas Langsat Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru mulai tanggal 10 Desember 2019 – 15 Mei 2020 dengan judul proposal:
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsat Kota Pekanbaru".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 14 Juli 2020
Plt. KEPALA PUSKESMAS LANGSAT

dr. Ferry Anwar
NIP. 19720111200212 2 001

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



Uci Herdianti, yang akrab dipanggil Uci, perempuan kelahiran Pekanbaru, 06 Desember 1996. Beralamat di Jl.Suka Karya Perum. Kampung Dalam Lestari, Kelurahan Tuah Karya, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Mulyadi dan Ibu Syuherni dari dua bersaudara, adik pertama bernama Ari Mulya Putra.

Penulis memulai jenjang pendidikan dasar pada tahun 2003 di SDN 022 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 4 Tambang dan menamatkan pendidikan pada tahun 2012. Lalu penulis melanjutkan pendidikan di SMK 2 Muhammadiyah Pekanbaru dan menamatkan pendidikan pada tahun 2015. Tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tepatnya pada Program Studi Manajemen S1 dengan Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Andesta Mandiri Indonesia Pekanbaru. Lalu melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa 4 Balai, Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

Pada tanggal 11 Agustus 2020 penulis mengikuti ujian Oral Comprehensive dan Alhamdulillah lulus dengan predikat *Memuaskan* pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.