

**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 TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS KELAS III PADA RUMAH SAKIT SYAFIRA
PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(SE)*

**OLEH:****FITRI NOVELIASARI****11425204043****PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH****FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM****RIAU- PEKANBARU****1442 H/2021 M**



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.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bagi BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam ”

yang di tulis oleh :

Nama : Fitri Noveliastari
 Nim : 11425204043
 Program Studi : Ekonomi Islam

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 07 Juni 2021

Pembimbing Skripsi

Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag.
 Nip. 19710108 199703 1 003

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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III pada rumah sakit syafira pekanbaru menurut ekonomi islam**, yang ditulis oleh :

Nama : Fitri Noveliasari
 NIM : 11425204043
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah dimunaqsyahkan pada :

Hari/Tanggal : SENIN / 26 Juli 2021
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Daring/Online

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqsyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 4 Agustus 2021
TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Ketua
 Dr. Sofia Hardani, M.Ag

Sekretaris
 Ahmad Hamdalah, ME. Sy

Penguji I
 Bambang Hermanto, M.Ag

Penguji II
 Dr. Amrul Muzan, MA

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 197410062005011005

SUSKA RIAU



ABSTRAK

Fitri Noveliasari (2021): Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Bagi BPJS Kelas III pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bagi BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Karena ekonomi Islam sangat memperhatikan bagaimana perilaku terhadap sesama dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang beralamat di jalan Jendral Sudirman No.134. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan rumus *slovin*, dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan pembagian kuisioner kepada pasien BPJS Kelas III Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang kemudian di analisa menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantatif. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan (X), terhadap kepuasan pasien (Y).

Hasil penelitian ini di peroleh persamaan regresi linier sederhana dari hasil perhitungan statistik sebagai berikut : $Y = 6,663 + 0,198X$ Yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kelas III Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Jika kualitas pelayanan di tingkatkan, maka nilai kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t_{hitung} sebesar $(3,909) > t_{tabel} (1,98498)$ dan signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kelas III pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. pelayanan jasa yang baik sangat di anjurkan dalam islam sebagaimana yang telah tersurat dalam kisah nabi Syu'aib a.s yang meminta nabi musa a.s untuk bekerja kepadanya, dan juga tersurat daam Al-qur'an surat Al-qashash : 26, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an dalam surat Ali-Imran : 159.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien.

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 mengummumkan 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

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, setinggi puji sedalam syukur kehadirat Allah Swt yang telah memberi ni’mat serta karunia hidayah-Nya terutama ni’mat kesempatan dan kesehatan sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syifira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam” ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa suatu hambatan apapun.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan sayafaat-nya di hari akhir kelak, amin.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenarannya datang dari Allah Swt. Namun apabila dalam skripsi ini terdapat kesalahan, maka datangnya dari penulis sendiri, hal ini tidak lain dari kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan di kemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis sehingga selesainya skripsi ini, yaitu kepada :

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada penulis, ayahanda tercinta



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

1. Mahyudin dan ibunda tersayang Murhama, yang telah memberikan motivasi, dukungan dan dorongan semangat dalam penyelesaian skripsi ini, dan juga kepada kedua abangku Dedi Wahyudi dan Bakti Septiardi .
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M. Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta pembantu rektor I, II, III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Hajar M. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Dr Heri Sunandar M. CL, selaku wakil Dekan I, Bapak Dr Wahidin, M Ag selaku wakil Dekan II, dan Bapak Dr Maghfirah, MA selaku wakil Dekan III.
4. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag.M.Sh selaku ketua jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Syamsurizal, SE, M Sc, Ak selaku sekretaris jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum.
5. Bapak Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag., selaku pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, arahan, dan nasehat dengan sabar dalam penulisan dan penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag., selaku penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan nasehat selama masa perkuliahan.
7. Kepada bapak/ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum, serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, atas peminjaman buku sebagai referensi penulis
8. Sahabat-sahabat, Rizki Refandi, Luthfi Fadillah, Nathasyah Mutiara Hanum, Cerry Febriyanti, Yuni Astusi, dan Febria Gusrevi yang selalu memberi motivasi, saran, nasehat dan arahan,.
9. Teman-teman seperjuang di Jurusan Ekonomi Islam khususnya Ekonomi Islam A 2014 , yang tidak dapat disebutkan, yang telah memberikan support dan dukungan dari awal masa perkuliahan hingga akhir masa studi ini.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan kontirbusinya, baik semangat, motivasi dan dorongan yang tidak dapat penulis balas, hanya ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas.

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.

Semoga dengan jerih-payah dan dorongan yang telah di sumbangkan bernilai ibadah disisi Allah Swt. Penulis menyadari skripsi ini masi jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat di harapkan dari semua pihak yang membacanya.

و الله موافق إلي أقوام الطّريق, ثمّ السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Pekanbaru, 07 Juni 2021

Fitri Noveliasari
Nim 11425204043



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.

DAFTAR ISI

Halaman

COVER DEPAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
E. Kerangka Teoritis.....	13
F. Defenisi Operasional Variabel	14
G. Rumusan Hipotesa.....	14
H. Metode Penelitian	15
I. Sistematika Penulisan	24
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	26
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Syafira	26
B. Visi dan Misi Rumah Sakit Syafira.....	28
C. Fasilitas dan Layanan Rumah Sakit Syafira.....	28
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	32
A. Kualitas Pelayanan	32
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Pelayanan	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB VI	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
	A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bagi BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam	50
	B. Uji Asumsi Klasik 53	
	C. Tinjauan Ekonomi Islam Pengaruh <i>Selling Skill</i> terhadap minat beli konsumen pada jasa photography Ampictures..	59
BAB V	KESIMPULAN DAN PENUTUP	63
	A. Kesimpulan.....	63
	B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Kelas III BPJS Tahun 2017 dan 2018.....	7
Tabel 1.2 Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III Rumah Sakit Syafira Tahun 2017.....	10
Tabel 1.3 Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III Rumah Sakit Syafira Tahun 2018.....	11
Tabel 1.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	14
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Sederhana	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	57
Tabel 4.6 Model Summary ^b	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

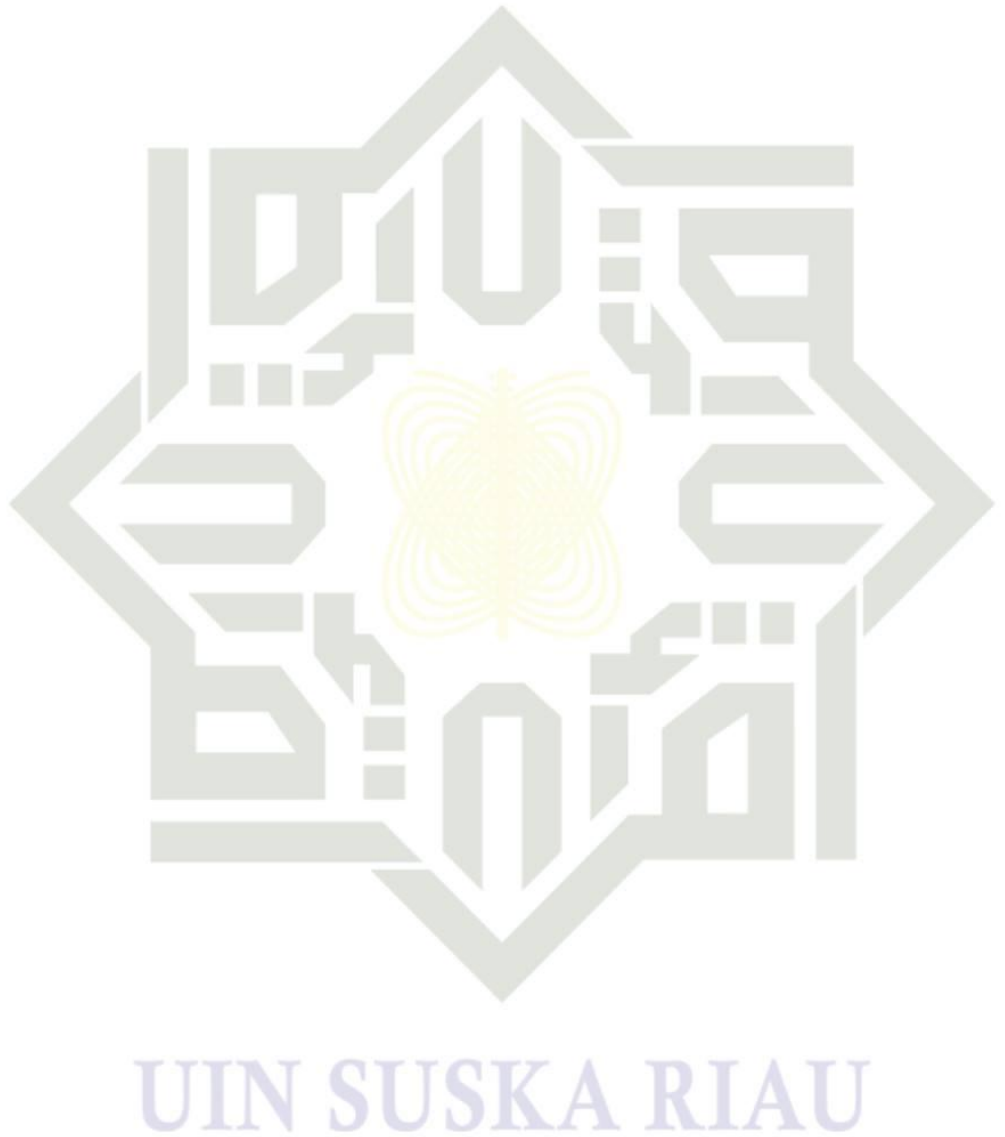
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Grafik histogram	54
Gambar IV.2 Pola titik-titik pada scatterplot	55



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ekonomi yang berdasarkan ketuhanan dan etika yang Islamiah. Penampakan yang mencolok dari kegiatan Ekonomi Islam yaitu setiap pelaku Ekonomi Islam menyadari bahwa dalam melaksanakan proses perekonomian yang meliputi produksi, distribusi, konsumsi selalu diawasi Allah (muraqabatullah) dan senantiasa bersama Allah (maiyatullah).¹

Ekonomi Islam menetapkan prinsip-prinsip jaminan dalam semua gambaran dan bentuknya, baik dalam bentuk pemberian tunai maupun non tunai seperti pelayanan dengan sumber pembiayaan dari Negara. Jaminan sosial dalam Islam bertujuan untuk memenuhi kebutuhan taraf hidup yang layak kepada setiap anggota masyarakat. Syariat Islam telah menetapkan kebutuhan pokok bagi setiap individu yang meliputi sandang, pangan, papan, bukan hanya ini tetapi juga akses terhadap kesehatan baik pelayanan kegawat daruratan, rawat inap, rawat jalan maupun pelayanan farmasi.²

Ini sesuai dengan Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Tahun 1948 dimana Indonesia ikut menandatangani dan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 28 H, menetapkan bahwa kesehatan adalah hak dasar

¹ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press, 2010), h. 2-3

² Muhammad Said, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), Cet. Ke-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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin, yang dalam implementasinya dilaksanakan secara bertahap sesuai kemampuan keuangan Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, terbitnya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Melalui SJSN sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial pada hakikatnya bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Berdasarkan konstitusi dan Undang-Undang tersebut, Kementerian Kesehatan sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan sosial, dimulai dengan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKMM) atau lebih dikenal dengan program Askeskin (2005-2007) yang kemudian berubah nama menjadi program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKMM) / Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin (Askeskin), maupun

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.

Jamkesmas kesemuanyamemiliki tujuan yang sama yaitu melaksanakan penjaminan pelayanankesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu dengan menggunakan prinsip asuransi kesehatan sosial.

Pelaksanaan program Jamkesmas mengikuti prinsip-prinsip penyelenggaraan sebagaimana yang diatur dalam UU SJSN, yaitu dikelola secara nasional, nirlaba, portabilitas, transparan, efisien dan efektif. Pelaksanaan program Jamkesmas tersebut merupakan upaya untuk menjaga kesinambungan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang merupakan masa transisi sampai dengan diserahkannya program jaminan kesehatan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.³

Adapun Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) ini sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesiaterutama bagi masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta.⁴

Oleh karena pelayanan jasa kesehatan bersifat mendesak dan harus dipenuhi, pihak swasta maupun pemerintah harus dapat saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status maupun martabat seseorang.Pelayanan kesehatan yang tidak berkualitas merupakan

³Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2012

⁴ http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan) diolah oleh Nurvita Risa Yuana pada tanggal 14 Juni 2014 pada pukul 20.05 WIB



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

salah satu masalah utama yang harus ditangani karena menyangkut kepuasan pasien baik di rumah sakit pemerintah maupun swasta. Pelayanan berarti bahwa Rumah Sakit wajib melayani pasien baik dilihat dari sisi ekonomi maupun sosial, misalnya dimana tidak hanya melihat pasien yang mempunyai kemampuan dalam hal finansial saja tapi juga pasien yang tidak mampu.

Peran dan fungsi Rumah Sakit sebagai tempat untuk melakukan pelayanan kesehatan (YANKES) yang profesional akan erat kaitannya dengan 3 (tiga) unsur, yaitu yang terdiri dari :

- 1) Unsur mutu yang dijamin kualitasnya;
- 2) Unsur keuntungan atau manfaat yang tercermin dalam mutu pelayanan
- 3) Hukum yang mengatur perumahsakitannya secara umum dan kedokteran dan/atau medik khususnya.⁵

Karakteristik jasa, sifat-sifat jasa yang menyatakan “diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan” perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam merancang program pemasaran. Jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu:

- a. Tidak berwujud (*intangible*), hal ini menyebabkan pelanggan tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, pelanggan akan mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti, lokasi perusahaan, para

⁵ Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum untuk Perumahsakitannya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bandung, 2002), h. 118



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.

penyedia dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut.

- b. Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika pelanggan membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi seperti bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan pelanggan.
- c. Bervariasi (*variability*), jasa yang diberikan seringkali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar.
- d. Mudah musnah (*perishability*), jasa tidak dapat disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaan stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya.⁶

Pelayanan (*Customer Service*) secara umum adalah prinsip kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat

⁶ Winardi, *Aspek-aspek Manajemen Pemasaran*, (Bandung : CV Maju Mundur, 2007), h.



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

terpenuhi.⁷ Menurut Fendy Tjipto ada tiga kunci dalam memberikan layanan-layanan pelanggan yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, kedua pengembangan data *base* yang lebih akurat dari pesaing, ketiga pemanfaatan informasi yang diperoleh dalam riset pasar dalam suatu kerangka strategi.⁸

Upaya menumbuhkembangkan kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

Kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan retensi karyawan, yang kemudian berdampak pula pada peningkatan kualitas layananan eksternal.⁹

Rumah Sakit Syafira adalah salah satu rumah sakit swasta yang berkedudukan di kota Pekanbaru tepatnya di Jl. Jenderal Sudirman No. 134.

Rumah Sakit ini didirikan pada tahun 2009 dan memiliki fasilitas berupa 140 tempat tidur, Instalasi Gawat Darurat (IGD), farmasi, laboratorium, radiologi, ambulance, Hemodialisa (cuci darah), Rehabilitas Medis (fisioterapi), klinik tumbuh kembang anak dan terapi okupasi. Rumah Sakit ini merupakan Rumah Sakit Swasta yang ada di Provinsi Riau, maka dari itu Rumah Sakit Syafira sudah sewajarnya memberikan jasa pelayanan yang jauh lebih baik jika dibandingkan dengan Rumah Sakit lainnya yang ada di Provinsi Riau.

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 225

⁸ Fandy Tjipto, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV Andi Offset 2005), h.128

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), h. 31

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.

Keunggulan dari Rumah Sakit Syafira ini adalah melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu secara ekonomi. Dimana jaminan kesehatan ini merupakan bentuk kerjasama antara pihak Rumah Sakit Syafira dengan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) yang ada di kota Pekanbaru.

Tabel 1.1
Jumlah pasien rawat inap kelas III BPJS tahun 2017 dan 2018

NO	BULAN	2017	2018
1.	Januari	121	159
2.	Februari	109	159
3.	Maret	136	173
4.	April	151	173
5.	Mei	134	208
6.	Juni	158	154
7.	Juli	152	216
8.	Agustus	137	210
9.	September	165	201
10.	Oktober	166	240
11.	November	170	212
12.	Desember	167	234
		1766	2339

Sumber : Dokumen dan Arsip Rumah Sakit Syafira Pekanbaru

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa pasien rawat inap kelas III BPJS pada tahun 2017 mencapai 1.766 orang dan tahun 2018 mencapai 2339.

Dalam mendukung pelaksanaan program jaminan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit Syafira Pekanbaru memiliki peranan dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama kepada masyarakat miskin yang menjadi pengguna/ peserta jaminan kesehatan dari BPJS tersebut. Didalam

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.

syariat islam sendiri pelayanan atau budaya kerja islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi Muhammad SAW berbisnis yang dilandasioleh¹⁰:

1. *Shiddiq*

Shiddiq berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan janji dan pelayanan.

2. *Istiqamah*

Istiqamah berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. *Istiqamah* dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

3. *Fathanah*

Fathanah berarti mengerti, memahami dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

4. *Tabligh*

Tabligh yaitu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

¹⁰ Didin Hafihuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Geja Insani, 2003), Cet. Ke-1, h. 71



5. Amanah

Amanah berarti memiliki rasa tanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat baik) dalam segala hal.

Rumah Sakit Syafira Pekanbaru sebagai penyelenggaraan pemberian jasa pelayanan kesehatan, harusnya melaksanakan sesuai dengan keinginan pemerintah yang tertera melalui sistem kesehatan nasional, berupaya menyelenggarakan kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat luas, guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bukan berdasarkan kelas sosial karena kesehatan merupakan hak semua orang.

Berdasarkan perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 42 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kepada peserta Jaminan Kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien serta efisiensi biaya. Oleh karena itu, BPJS kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan carayang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu.¹¹

¹¹ Thabrany, 2015

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.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh pasien BPJS kelas 3 adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pasien. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri.¹²

Rumah Sakit Syafira menyediakan ruang rawat inap untuk melayani pasien BPJS kelas III yang tersebar di sembilan ruang rawat inap yaitu Asoka, Sakura, Mawar, Lavender, Melati, Gardenia, ICU/NICU, HCU dan Ruang Bayi. Menurut data survei kepuasan pasien BPJS di rumah sakit syafira Tahun 2017-2018 didapatkan bahwa ruang perawatan gardenia merupakan ruang rawat yang memiliki presentase terendah untuk kepuasan pasien di rumah sakit syafira diantara ruang perawatan lainnya, Berikut ini hasil survei kepuasan pasien rawat inap rumah sakit syafira Tahun 2017-2018.

Tabel 1.2
Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS
kelas III RS Syafira Tahun 2017

No	Ruang Rawat Inap	Sangat Baik	Baik	Kurang	Sangat Kurang
1	Asoka	50	31	2	3
2	Sakura	78	45	2	0
3	Mawar	60	75	1	2
4	Lavender	80	85	0	1
5	Melati	60	89	3	0
6	Gardenia	40	85	88	25
7	ICU/NICU	25	30	2	2
8	HCU	30	15	1	0
9	Ruang Bayi	35	48	2	0

¹² Pohan, 2013

- 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
Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS
kelas III RS Syafira tahun 2018

No	Ruang Rawat Inap	Sangat Baik	Baik	Kurang	Sangat Kurang
1	Asoka	85	100	5	0
2	Sakura	60	135	2	0
3	Mawar	80	155	1	5
4	Lavender	66	142	0	1
5	Melati	60	99	3	0
6	Gardenia	78	99	20	15
7	ICU/NICU	38	89	2	2
8	HCU	55	10	1	0
9	Ruang Bayi	40	45	2	0

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai permasalahan yang ada dan perlunya keadilan pelayanan terhadap pasien BPJS, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji serta membahasnya dalam sebuah skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BAGI BPJS KELAS III PADA RUMAH SAKIT SYAFIRAH PEKANBARU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penulis menentukan identifikasi masalah, maka peneliti memberikan batasan terhadap permasalahan dalam penelitian yang berhubungan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bagi BPJS Kelas III pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam.”

Hak Cipta Diindungi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bagi BPJS kelas III pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan pasien bagi BPJS kelas III di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru?

D. Tujuan dan kegunaan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bagi BPJS kelas III pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan pasien bagi BPJS kelas III di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan kajian bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi tentang Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dalam perspektif ekonomi syariah.
- b. Sebagai salah satu persyaratan guna penyelesaian studi S1 program studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

E. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib. Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹³

Sedangkan kualitas jasa (pelayanan) yaitu keseluruhan kesan konsumen terhadap *inferioritas* atau *superioritas* organisasi beserta jasa yang ditawarkan, atau suatu konsep secara tepat yang mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keandalan dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen.¹⁴

2. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.¹⁵

¹³ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), h. 2

¹⁴ Fandy Jtiptono, *Kualitas Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997), h. 52

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2004), h. 42

F. Defenisi Operasional Variabel

Tabel 1.4
Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kesesuaian antara harapan pelanggan (masyarakat) pengguna layanan dengan persepsi pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Langsung (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tangkap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati
Kepuasan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pelayanan yang baik 2. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat 3. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik 4. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien.

G. Rumusan Hipotesa

Hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau mungkin salah, yang akan diterima kalau fakta-fakta membenarkannya dan akan ditolak kalau kita salah atau palsu. Hipotesis merupakan jawaban dari suatu penelitian yang harus diuji kebenarannya dengan jalan riset.¹⁶ Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah:

- a. H₀: Tidak terdapat pengaruh signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bagi BPJS kelas III pada Rumah Sakit Syafirah Pekanbaru



- b. H1: Terdapat pengaruh signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bagi BPJS kelas III pada Rumah Sakit Syafirah Pekanbaru

H. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Ruang rawat inap BPJS Kelas III di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pasien BPJS kelas III Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, Tenaga Medis, dan pihak Manajemen di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

- a. Objek dalam penelitian ini adalah Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Kualitas Jasa Pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS kelas III (Studi Kasus Rumah Sakit Syafira Pekanbaru).

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan pasien BPJS kelas III Kesehatan yang dirawat di Rumah Sakit Syafira, tenaga medis/ paramedis dan pihak manajemen di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Sedangkan Dikarenakan jumlah populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti maka penulis mengambil sampel dengan cara datang langsung ke Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Sampel adalah

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 mengummumkan 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.

sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁷ Adapun cara penentuan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu diambil dari populasi dengan menggunakan rumus *slovin*, dengan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10 persen.

Dibawah ini adalah cara penyelesaiannya.

Rumus Slovin :

$$N = N / (1 + N.(e)^2)$$

$$n = 4.105 / (1 + 4.105.(10\%)^2)$$

$$n = 4.105 / (1 + 4.105.(0,1)^2)$$

$$n = 4.105 / (1 + 4.105.(0,01))$$

$$n = 4.105 / (1 + 41,05)$$

$$n = 4.105 / 42,05$$

$$n = 97,6 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 98 \text{ orang.}$$

jadi jumlah sampel pada penelitian sebanyak 98 Orang.

Teknik pengumpulan sampel untuk Rumah Sakit Syafira Pekanbaru,, yakni menggunakan *accidental sampling*.¹⁸ *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian sehingga dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 98 responden dari populasi yang ada.

¹⁷ Bambang Prasepto, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2010), cet, ke-5, h 76

¹⁸ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat-cet.Ke-3, 2103), hal.95



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan angket kepada pasien atau keluarga pasien BPJS Kesehatan yang sedang dirawat, tenaga medis dan pihak manajemen di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari riset kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui cara :

- a. Observasi, penulis akan melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai subjek dan objek kajian.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada subjek.
- c. Angket (kuesioner), yaitu penulis membuat pertanyaan berupa daftar pertanyaan sekitar penelitian ini yang kemudian disebarakan untuk diisi oleh responden untuk memperkuat hasil penelitian.
- d. Studi Pustaka, yaitu penulis mengambil data dan menganalisa data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

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.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.¹⁹ Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien r hitung $>$ r tabel. Adapun rumus yang dipakai yaitu korelasi pearson produk moment.²⁰

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

x = Deviasi rata-rata variabel X

y = Deviasi rata-rata variabel Y

2) Uji Reliabilitas

Analisis Reabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu pengukuran sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas dari kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas

¹⁹Sugiyono. *Op. Cit*, h. 430

²⁰ Iqbal Hasan, *Pokok- Pokok Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h.33

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.

waktu dan litas beragam item dalam instrument²¹. Selain itu, analisis ini digunakan untuk mengukur validitas item butir pertanyaan dengan teknik *Corrected Item Total Correlation*, yaitu mengorelasikan antara skor item dengan total item, kemudian melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi.²²

Output dari analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.²³ Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus reabilitas dengan metode alpha yakni :

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right]$$

Keterangan :

K : Jumlah item

$\sum S^2$: Jumlah varian skor total

S^2 : Varians responden untuk item

b. Uji Asumsi Klasik**1) Uji Normalitas**

Sebelum melakukan analisis statistik, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu, pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga

²¹Suryani dan Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif:Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 134

²² Duwi Priyatno, *Cara Kilat Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 177

²³*Ibid.*, h. 187

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.

analisis dengan validitas, reabilitas, korelasi dan regresi dapat dilaksanakan.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Auto Korelasi

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

- a. Jika $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima dan tidak terjadi masalah autokorelasi
- b. Jika $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak dan terdapat masalah autokorelasi

Jika $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

c. Uji Hipotesis Penelitian**1) Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresi. Dimana variabel independen (X) adalah harga sedangkan variabel dependen (Y) adalah permintaan.

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

Keterangan: Y = Permintaan

a = Konstan

b = Koefisien arah regresi linear

X = Harga

ε = Error Term

2) Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,05$ atau 5% jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana

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.

menunjukkan berapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel.

Uji koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variable dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pada penelitian berikut uji korelasi sederhana digunakan dengan menggunakan metode person product moment dengan rumus sebagai berikut :

$$r_o = \frac{N \sum X}{2a}$$

Dalam memperoleh data, peneliti mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan berupa angket yang setiap pertanyaan sudah disediakan pilihan jawaban. Adapun format jawaban adalah format likert yang dirancang untuk memungkinkan konsumen menjawab dalam berbagai tingkatan. Kelebihan dari format likert ini adalah keberagaman skor sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar antara 1-5 yakni :

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengukur pengaruh variabel X terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi (R^2). Nilai R ini mempunyai

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.

range antara 0 sampai $\leq(0 \leq R^2 \leq 1)$. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu) semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol maka variabel keseluruhan tidak bias menjelaskan variabel terikat. Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependent.

Untuk mengetahui besarnya persentase variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y), dilakukan analisa koefisien determinasi dengan formulasi sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

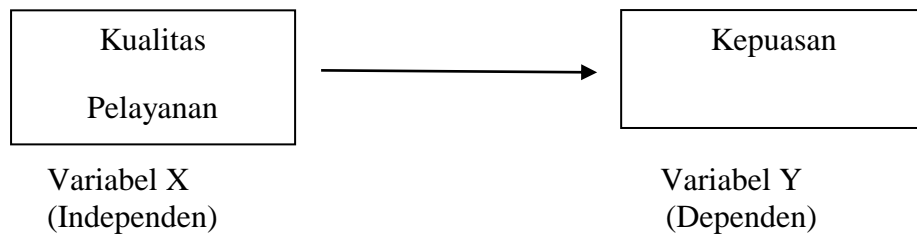
KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan bantuan computer melalui program SPSS versi 20.0

Model Kerangka Berfikir

Metode dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa harga akan berdampak pada permintaan, dengan kata lain jika harga telah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen maka akan mempengaruhi tingkat permintaan pada konsumen itu sendiri. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan suatu kesatuan alur pemikiran dan menggambarkan proses penelitian, adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran secara umum mengenai Rumah Sakit Safira Pekanbaru, Sejarah berdiri, Visi Misi, dan Struktur Organisasi Rumah Sakit Safira Pekanbaru.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang yang berkaitan tentang teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, pengertian kualitas jasa pelayanan kesehatan, dasar-dasar pelayanan kesehatan, dan pelayanan dalam Ekonomi Islam.

Hak Cipta Dilindungi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Syafira Pekanbaru terhadap Pasien BPJS Kelas III serta tinjauan ekonomi islam terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan bagi Pasien BPJS Kelas III di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran dari Hasil penelitian.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat RS Syafira Pekanbaru

Rumah Sakit Syafira Pekanbaru sebelumnya merupakan suatu Praktek mandiri dr. Khairul Nasir, SpOG yang bergabung dengan Apotek Bertuah pada tahun 2002, kemudian pada tahun 2006 dr. Khairul Nasir, SpOG mendirikan Klinik Syafira yang hanya berdiri 1 ruko dengan hanya memiliki beberapa karyawan/i, mutu pelayanan yang sangat kurang, fasilitas kesehatan yang belum memadai, yang hanya mampu mengandalkan keahlian serta keramahtamahan beliau sendiri kepada pasien-pasien beliau, bidan-bidan rekanan, klinik-klinik rekanan yang mampu melayani dan bekerja sama dengan baik, hingga menghasilkan ratusan pasien, kemudian berkembang cukup pesat pada tahun 2009 dr. Khairul Nasir, SpOG yang didukung serta didampingi oleh Lucky Kartika Sari, SE (Istri dari dr. Khairul Nasir, SpOG) yang sama-sama memiliki semangat tanpa putus asa, daya juang tinggi, gigih, pekerja keras dan keramahtamahan sifat sosial mereka sehingga berhasil mendirikan Klinik yang berubah menjadi Rumah Sakit Bedah dan Kebidanan yang berdiri teguh kokoh menjadi 5 lantai, dengan memiliki kapasitas 114 tempat tidur untuk kamar rawat inap, UGD 24 Jam, fasilitas penunjang medis, maupun non medis, perbaikan mutu dan pelayanan, perbaikan perlengkapan alat-alat medis, memiliki karyawan/i lebih dari 200, mampu untuk memperjuangkan hingga terakreditasi PARIPURNA KARS dengan tim medis yang profesional, bersertifikasi dan ahli di

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.



bidangnya, kemudian berkembang dengan sangat pesat, hingga di tahun 2017 membangun Rumah Sakit Syafira menjadi 11 lantai dengan kapasitas yang sangat lengkap dan memadai, memiliki kapasitas 184 kamar rawat inap dari yang super megah hingga standart yang mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan terhadap pasien, memiliki karyawan/i lebih dari 600 orang, mutu pelayanan yang sangat baik, fasilitas penunjang medis yang lengkap serta ruangan yang nyaman, keramahtamahan sigap dan tanggap para staf/petugas, dan mampu bersaing secara sehat dengan rumah sakit swasta disekitarnya.

Rumah Sakit Syafira merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, dan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan professional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, Serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

B. Visi dan Misi

Visi

“Terwujudnya Rumah Sakit Unggulan Yang Memberikan Pelayanan Bermutu dan Dapat memberikan manfaat kepada Masyarakat”

Misi

- a. Memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas.
- b. Melakukan manajemen peningkatan mutu terus menerus
- c. Menjalin kerjasama dengan para ahli dibidangnya dalam rangka pembangunan rumah sakit.
- d. Memotivasi kinerja karyawan melalui peningkatan profesionalisme dan kesejahteraan karyawan.

C. Fasilitas dan Layanan RS Syafira Pekanbaru

1. Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap atau upaya yang dilakukan bagi penderita yang mempunyai keluhan kesehatan untuk memeriksakan atau mengatasi gangguan keluhan kesehatannya dengan mendatangi tempat pelayanan kesehatan modern atau tradisional tanpa menginap, termasuk mendatangkan petugas medis ke rumah pasien, membeli obat atau melakukan pengobatan sendiri (diambil dari pengertian kamus besar). Keuntungannya, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (opname). Rumah Sakit RS



Syafira melayani dengan ketelitian dan penjelasan informasi yang diperlukan dalam mencapai kesehatan pasien yang prima dan ulung. Ditunjang oleh tenaga keperawatan, tenaga para medis dan administrasi yang siap melayani anda, kami berharap kunjungan anda merupakan kunjungan yang memberikan kesejukan dalam proses penyembuhan anda.

2. Rawat Inap

Rumah Sakit Syafira memiliki kapasitas 140 tempat tidur dan kami menyediakan fasilitas kamar perawatan yang dirancang khusus untuk memberikan kenyamanan sehingga secara psikologis dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Berbagai kelas perawatan yang dapat kami sediakan meliputi Super Presiden Suite, Presiden Suite, Deluxe, VIP, Kelas I, Kelas II, & Kelas III.

3. Fasilitas dan Layanan

- a. **CT-Scan**, CT-Scan adalah singkatan dari Computerized Tomography Scan, suatu alat pencitraan atau prosedur medis untuk menggambarkan bagian-bagian tubuh tertentu menggunakan bantuan sinar-X khusus. Dibandingkan dengan foto ronsen, CT scan lebih detil karena mengambil gambar dari potong-potongan organ yang diperiksa
- b. **ENDOSCOPY**, Gastroskopi atau endoskopi saluran pencernaan bagian atas (*upper gastrointestinal endoscopy*) adalah prosedur pemeriksaan kondisi kerongkongan, perut, dan usus dua belas jari

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.



(duodenum) dengan menggunakan alat pemindai bernama endoskop, yaitu selang tipis dan fleksibel yang dilengkapi lampu dan kamera.

- c. **Threadmill**, Treadmill adalah alat yang mampu membantu kita untuk berjalan, berlari, bahkan berjalan menanjak tanpa berpindah tempat. ... Untuk treadmill dengan fitur lengkap dengan pengatur kecepatan, mengukur jarak tempuh, kalori yang terbakar, detak jantung, dan lain sebagainya
- d. **ESWL** (*Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy*) adalah tindakan memecah batu yang ditembakkan dari luar tubuh dengan menggunakan gelombang kejut yang dapat memecahkan batu menjadi pecahan yang halus, sehingga pecahan tersebut dapat keluar bersama dengan air seni
- e. **Hemodialisa** adalah metode pencucian darah dengan membuang cairan berlebih dan zat-zat yang berbahaya bagi tubuh melalui alat dialysis untuk menggantikan fungsi ginjal yang rusak
- f. **MCU**, Medical Check Up (MCU) adalah pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh. Namun kebanyakan masyarakat Indonesia beranggapan pemeriksaan ini masih sebagai suatu pemborosan. Dan ternyata dengan kita melakukan pemeriksaan MCU secara rutin malah dapat menghemat biaya pengobatan
- g. **IGD**, Instalasi Emergensi/Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian di dalam sebuah rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya

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.

- h. Rehabilitasi medik , Rehabilitasi medik adalah terapi yang dilakukan guna mengembalikan fungsi tubuh yang mengalami masalah. Biasanya bagi seseorang yang telah menjalani pengobatan atau operasi akibat cedera parah, infeksi, stroke, maupun tumor
- i. 24 jam Farmasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu departemen atau unit atau bagian dari suatu Rumah Sakit di bawah pimpinan seorang Apoteker dan dibantu oleh beberapa orang Apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara professional, tempat, atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian.

© 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.



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

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Pasar merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang di perlakukan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan memperoleh barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam usaha sehingga pelanggan akan menyukai pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya pelanggan akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang. Kualitas sering di anggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pengertian kualitas pelayanan Kotler mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan²⁴.

²⁴ Kotler P, dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 JILID 1 .Penerbit Erlangga. Jakarta.h.286

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 Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen²⁵.

Menurut Daryanto 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 dapatkan²⁶.

Menurut Nidia kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang²⁷. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi

Faktor-faktor yang diperhatikan dalam Pelaksanaan Pelayanan Menurut Januar Efendi, faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan dalam pelaksanaan pelayanan adalah²⁸:

- 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

²⁵ Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Penerbit Andi.h.222

²⁶ Daryant.2011. *Manajemen Pemasaran*: Sari Kuliah. Bandung : Satu Nusa, h.24

²⁷ Nidia.2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Bara-Baraya Makasar".yogyakarta h. 28

²⁸ Januar effendi Panjaitan,2016 *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG*. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol 11 No. 2 September 2016. Diakses pada tanggal 6 maret 2021

- 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
- j) Atribut pendukung pelayanan lainnya misalnya: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas AC, tempat parkir, dan lain-lain.

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman dalam Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh Trarintya menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi service quality atau kualitas pelayanan yang dihasilkan dari penelitiannya, yaitu²⁹:

- a. *Reliability (kehandalan)*, melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan. berarti perusahaan dituntut untuk memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat.

²⁹ Trarintya, Mira ayu putrid. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)": Universitas Udayana. Denpasar.

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.

Responsiveness (ketanggapan), berhubungan dengan kesiap-siagaan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan layanan. Responsiveness melibatkan ketepatan waktu dari layanan.

Competence (kemampuan), berarti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.

Access (mudah diperoleh), berarti memiliki pendekatan dan mudah mengadakan kontak.²⁶

Courtesy (kehormatan), melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari kontak personal.

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.

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

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

Parasuraman, menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi utama, yaitu³⁰ :

Kehandalan Keandalan yakni kemampuan memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten yang didalamnya meliputi,

³⁰ *Op. Cit.* hal 173



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 27 meliputi ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan dalam membantu konsumen dan penyediaan waktu untuk konsumen.

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.

- d. Perhatian 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.

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 bersih.

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.

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

Hubungan Antara Kepuasan Dengan Kualitas Pelayanan Menurut Handy Tjiptono bahwa kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas pelayanan karena kepuasan terhadap pelayanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu³¹.

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.

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 ketidakpuasan berawal dari persepsi atau harapan pelanggan akan sesuatu yang akan diterima dari perusahaan yang menyediakan pelayanan yang bertujuan untuk

³¹ *Op. Cit* hal 310



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.

mendapatkan kesetiaan pelanggan dimana kesetiaan tersebut adalah kunci sukses bagi suatu perusahaan.

Pengertian Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kerja (hasil) Perawat yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan. Bila kinerja Perawat jauh lebih rendah dibandingkan harapan pasien, pelayanan tidak puas. Bila kinerja sesuai melebihi harapan, pelayanannya merasa puas atau merasa amat gembira³².

Sedangkan menurut Trarintya Kepuasan Pasien adalah antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan Pasien. Pasien mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidak puasan 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 usaha³³.

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.

³² *Op. Cit* Kotler dan Keller hal 177

³³ *Op. Cit.* Trarintya hal 35

Menurut Fandy Tjiptono Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya³⁴.

Selain itu, 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 Rumah Sakit dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi. Apabila dijabarkan kepuasan pasien yaitu perbedaan antara yang diharapkan pasien (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan Rumah Sakit dalam usaha memenuhi harapan pasien (nilai persepsi) apabila³⁵:

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

Dimensi untuk mengukur Kepuasan Pelanggan mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut³⁶.

1. Membeli lagi;
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya;
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing;

³⁴ *Loc. Cit* Fandy Tjiptono 146

³⁵ *Ibid* Pandjaitan

³⁶ *Op. Cit* Kotler dan Keller 140



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.

Membeli produk lain dari perusahaan yang sama;

Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

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 lain³⁷ :

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 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

³⁷ *Op. cit* Kotler dan Keller hal 315



mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk- produk tersebut. Selain itu para ghost shopper 21 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 mencaritahu 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 memuskan pelanggannya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei 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.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditujukan pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia

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.

akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli kembali produk yang sama.

Tentu banyak sebab-sebab timbulnya ketidak puasan tersebut, munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain³⁸:

- 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.

Indikator Kepuasan Pelanggan Ada empat indikator yang mencirikan kepuasan pelanggan yaitu³⁹ :

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

Kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas pelayanan karena kepuasan terhadap pelayanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu⁴⁰.

³⁸ Buchari Alma. 2009 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Erlangga, Bandung.

³⁹ *Op. Cit* Kotler 53

⁴⁰ *Op.Cit* FandyTjiptono hal 310



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.

B. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dalam Islam Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 267:33 Artinya :”hai orang- orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah), sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik dan sebagian dari apa yang kamikeluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang burukburuk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. Kesedian 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. Berkenaan dengan empati dalam Rasulullah Saw yang dirirwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan :”Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata” bersabda Nabi Saw.”seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanah, yang melaksanakan apa -

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.

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. 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.

يَبْنِيْٓءَآدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِيْ سَوَآءِتِكُمْ وَرِشًا ۗ وَلِبَاسُ
الَّتَقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِّنْ آيَاتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

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 tandatanda 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

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.

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 لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

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'aala berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
Artinya: “*Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain*”

4. Dimnensi 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.

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.

Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamala. Allah Subhaanahu Wa Ta'aala telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam AlQur'an surat Asy-syu'ara' ayat 181-182

﴿ أَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ ١٨١ ﴾
 ﴿ الْمُسْتَقِيمِ ﴾ ﴿ ١٨٢ ﴾

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 haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah Subhaanahu Wa Ta'aala untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 90.36

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ ﴿ ٩٠ ﴾

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.*”

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.

6. Kepuasan Pelanggan
7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan sebelumnya, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Beberapa ayat berikut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan: QS Al-Baqarah/2: 267,

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن
 تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya....*⁴¹

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam menafkahkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa haruslah yang baik-baik, janganlah kita memberikan yang buruk,26 atau tidak berkualitas. Dalam hal pemberian pelayanan seorang perawat harus memperlakukan pasien sebaik mungkin sehingga pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan. Kemudian pada dimensi reliable (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan

⁴¹ Departemen Agama RI., Al-qur'an dan Terjemahannya, h.45

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

untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia pelayanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam QS AnNahl/16: 91,

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya *Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*²¹

Ayat tersebut menjelaskan bahwa apabila kita membuat suatu perjanjian maka kita harus menepati janji tersebut. Demikian juga dalam hal perjanjian pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan. Kemudian dimensi assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek²¹ Departemen Agama RI., Al-qur'an dan Terjemahannya, h.277.27 terhadap konsumen. Apabila pemberi pelayanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah-lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko atau bahaya,

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.

sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia pelayanan. Baik buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia pelayanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, QS Ali Imran/3: 159 menyatakan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka*⁴²

Ayat tersebut menjelaskan bahwa kita harus berlaku lemah lembut terhadap sesama sebagai rahmat dari Allah SWT. Demikian juga dalam memberikan pelayanan, seorang perawat harus bersikap lemah lembut sehingga, pasien merasa nyaman yang akan berdampak terhadap peningkatan persepsi positif pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

⁴² Departemen Agama RI., Al-qur'an dan Terjemahnya, h.71

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis analisis dan pembahasan hasil tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar $(3,909) > t_{tabel} (1.98498)$ dan signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hasil penelitian uji regresi linier sederhana didapatkan $Y = 6,663 + 0,198X$ Yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
2. Dalam perspektif ekonomi islam, pelayanan jasa yang baik sangat dianjurkan dalam islam sebagaimana yang telah tersurat dalam kisah nabi Syu'aib a.s yang meminta nabi musa a.s untuk bekerja kepadanya, dan juga tersurat dalam Al-qur'an surat Al-qashash : 26, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan



memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an dalam surat Ali-Imran : 159.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah didapat oleh penulis, maka penulis hendak menyampaikan saran-saran kepada pihak-pihak yang terkait, yaitu:

1. Untuk Rumah Sakit Syafira Pekanbaru agar menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien, tidak membeda-bedakan kelas dan status social, agar citra Rumah Sakit Syafira tetap baik, dan tidak buruk dimata pasien.
2. Agar Rumah Sakit Syafira Pekanbaru selalu menjaga nilai-nilai keislaman yang telah di ajarkan dalam al-qur'an dalam memberikan pelayan jasa yang baik kepada para pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



DAFTAR PUSTAKA

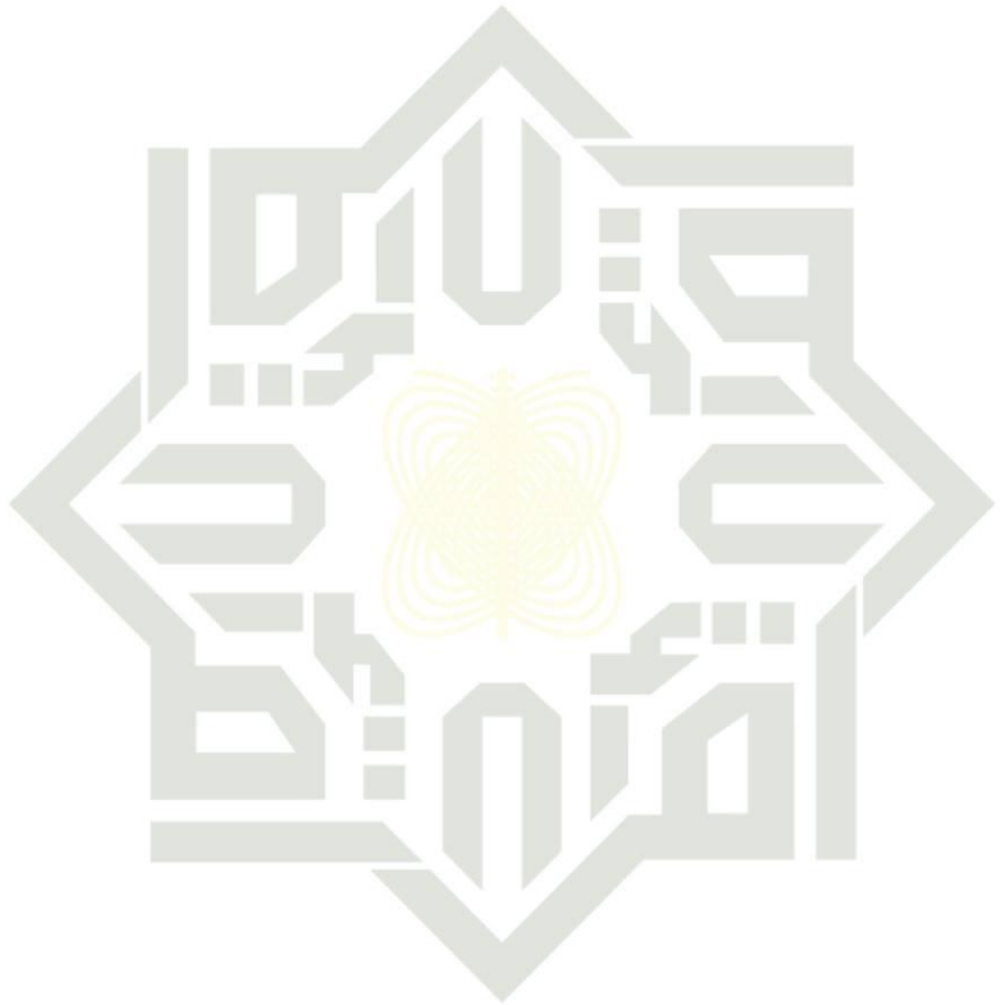
- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press, 2010)
- Didin Hafihuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003)
- Fandy Tjipto, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV Andi Offset 2005)
- Hermin Hadiati Koeswadji, *Hukum untuk Perumahsakitan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002)
- http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan) diolah oleh Nurvita Risa Yuana pada tanggal 14 Juni 2014 pada pukul 20.05 WIB
- Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010)
- Muhammad Said, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008)
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2012
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Winardi, *Aspek-aspek Manajemen Pemasaran*, (Bandung : CV Maju Mundur, 2007)
- Kotler P, dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 JILID 1 .Penerbit Erlangga. Jakarta.h.286
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Penerbit Andi.h.222
- Daryant.2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung : Satu Nusa, h.24
- Nirja.2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Bara-Baraya Makasar".yogyakarta h. 28
- Januar effendi Panjaitan,2016 *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG*. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol 11 No. 2 September 2016. Diakses pada tanggal 6 maret 2021

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.

Trintya, Mira ayu putrid. 2011. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*”:Universitas Udayana. Denpasar.

Buahari Alma. 2009 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Erlangga, Bandung.

Departemen Agama RI., Al-qur’an dan Terjemahannya, h.45



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.



OUTPUT SPSS

1. Uji Validitas

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	Kualitas_Pelayanan_X
x1 Pearson Correlation	1	,058	,168	,054	-,049	,099	-,067	-,268	-,115	,135	-,085	,095	,047	,106	,294
Sig. (2-tailed)		,573	,098	,601	,631	,330	,512	,008	,261	,184	,404	,352	,649	,301	,003
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x2 Pearson Correlation	,058	1	,028	-,155	,013	-,021	,064	-,202	-,133	-,050	,093	,092	-,015	-,105	,150
Sig. (2-tailed)	,573		,788	,128	,896	,837	,534	,046	,191	,627	,362	,366	,887	,304	,141
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x3 Pearson Correlation	,168	,028	1	,192	-,102	,201	,118	,161	-,099	,188	,011	,082	,110	,109	,500
Sig. (2-tailed)	,098	,788		,058	,316	,048	,248	,114	,332	,063	,911	,421	,279	,285	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x4 Pearson Correlation	,054	-,155	,192	1	-,135	,066	,140	,169	,163	-,006	,232	,084	-,116	-,047	,382
Sig. (2-tailed)	,601	,128	,058		,186	,521	,171	,097	,108	,956	,021	,412	,255	,648	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x5 Pearson Correlation	-,049	,013	-,102	-,135	1	-,102	,006	-,011	,090	,015	-,039	-,042	,024	-,028	,230
Sig. (2-tailed)	,631	,896	,316	,186		,319	,951	,918	,380	,881	,700	,684	,813	,784	,023
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x6 Pearson Correlation	,099	-,021	,201	,066	-,102	1	,069	,041	-,028	,162	-,036	-,009	-,080	,244	,355
Sig. (2-tailed)	,330	,837	,048	,521	,319		,500	,689	,782	,112	,727	,929	,432	,015	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x7 Pearson Correlation	-,067	,064	,118	,140	,006	,069	1	,168	,050	-,077	,292	-,411	-,103	,111	,317
Sig. (2-tailed)	,512	,534	,248	,171	,951	,500		,099	,628	,454	,003	,000	,314	,275	,001
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x8 Pearson Correlation	-,268	-,202	,161	,169	-,011	,041	,168	1	,344	,023	,101	-,029	,111	-,004	,358
Sig. (2-tailed)	,008	,046	,114	,097	,918	,689	,099		,001	,819	,322	,779	,277	,972	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x9 Pearson Correlation	-,115	-,133	-,099	,163	,090	-,028	,050	,344	1	-,067	,013	,023	-,078	,002	,259
Sig. (2-tailed)	,261	,191	,332	,108	,380	,782	,628	,001		,510	,898	,825	,448	,985	,010
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x10 Pearson Correlation	,135	-,050	,188	-,006	,015	,162	-,077	,023	-,067	1	-,008	,209	,168	,183	,414
Sig. (2-tailed)	,184	,627	,063	,956	,881	,112	,454	,819	,510		,934	,039	,098	,072	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x11 Pearson Correlation	-,085	,093	,011	,232	-,039	-,036	,292	,101	,013	-,008	1	,003	-,121	-,172	,281

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

kan sumber:
usunan laporan

Islamic U

	Sig. (2-tailed)	,404	,362	,911	,021	,700	,727	,003	,322	,898	,934	,980	,235	,090	,005	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
x12	Pearson Correlation	,095	,092	,082	,084	-,042	-,009	-,411	-,029	,023	,209	,003	1	,073	-,021	,231
	Sig. (2-tailed)	,352	,366	,421	,412	,684	,929	,000	,779	,825	,039	,980		,478	,839	,022
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x13	Pearson Correlation	,047	-,015	,110	-,116	,024	-,080	-,103	,111	-,078	,168	-,121	,073	1	,030	,222
	Sig. (2-tailed)	,649	,887	,279	,255	,813	,432	,314	,277	,448	,098	,235	,478		,772	,028
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
x14	Pearson Correlation	,106	-,105	,109	-,047	-,028	,244	,111	-,004	,002	,183	-,172	-,021	,030	1	,320
	Sig. (2-tailed)	,301	,304	,285	,648	,784	,015	,275	,972	,985	,072	,090	,839	,772		,001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kualitas Pelayana	Pearson Correlation	,294	,150	,500	,382	,230	,355	,317	,358	,259	,414	,281	,231	,222	,320	1
n_X	Sig. (2-tailed)	,003	,141	,000	,000	,023	,000	,001	,000	,010	,000	,005	,022	,028	,001	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Nilai Validitas di lihat pada nilai Pearson Corelation (Border Merah) sebagai r hitung.

Yaitu valid r hitung lebih besar dari r tabel. R tabel denga 98 sample dan 0.05 signifikan adalah 0.1966

Maka seluruh item pada variabel x memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pertanyaan ini dianggap valid

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.

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	Kepuasan_Y
y1	Pearson Correlation	1	-,063	,024	-,093	,000	,346**
	Sig. (2-tailed)		,536	,812	,362	,998	,000
	N	98	98	98	98	98	98
y2	Pearson Correlation	-,063	1	-,026	-,102	,011	,357**
	Sig. (2-tailed)	,536		,802	,316	,911	,000
	N	98	98	98	98	98	98
y3	Pearson Correlation	,024	-,026	1	,051	,026	,497**
	Sig. (2-tailed)	,812	,802		,617	,803	,000
	N	98	98	98	98	98	98
y4	Pearson Correlation	-,093	-,102	,051	1	-,039	,516**
	Sig. (2-tailed)	,362	,316	,617		,700	,000
	N	98	98	98	98	98	98
y5	Pearson Correlation	,000	,011	,026	-,039	1	,398**
	Sig. (2-tailed)	,998	,911	,803	,700		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Kepuasan_Y	Pearson Correlation	,346**	,357**	,497**	,516**	,398**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai Validitas di lihat pada nilai Pearson Corelation (Border Merah) sebagai r hitung.

Syarat valid r hitung lebih besar dari r tabel. R tabel denga 98 sample dan 0.05 signifikan adalah 0.1966

Maka seluruh item pada variabel x memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pertanyaan ini dianggap valid

2. Uji Realibilitas

Variabel X:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,699	14

Variabel Y:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,669	5

Nilai yang diambil adalah nilai Cronbach Alpha. Syarat reliabel, nilai Cronbach Alpha > 0.6. maka item pada kedua variabel memenuhi syarat reliabel.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,60406131
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,072
	Negative	-,048
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Syarat uji normalitas, nilai signifikan (border merah) harus lebih besar dari 0.05

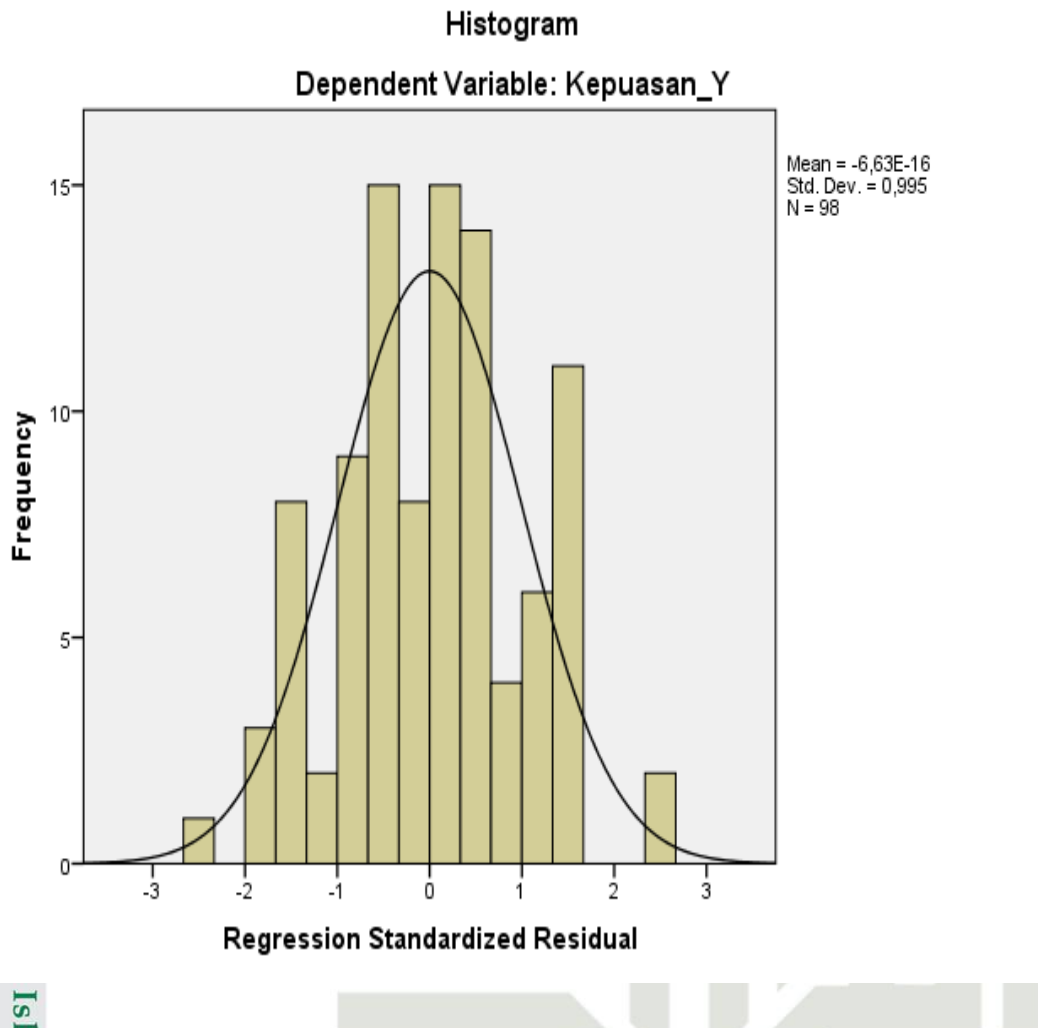
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Selain dari nilai signifikan, normalitas juga dapat dilihat dari histogram yang menandai secara normal yang menyatakan bahwa data tersebut normal.



Uj Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,663	2,188		3,045	,003		
Kualitas_Pelayanan_X	,198	,051	,371	3,909	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Y

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Nilai multikolinieritas. Dianggap sebagai persamaan regresi yang baik jika tidak mengandung multikolinieritas. Nilai di lihat pada bagia Colinierity statistic. Dengan syarat: nilai VIF <10, nilai Tolerance > 0.1. dilihat dari tabel di atas bahwa data tidak VIF dan tiolerance memenuhi syarat, sehingga data dianggap tidak memiliki multikolinieritas dan memiliki makna sebagai persamaan regresi yang dapat digunakan.

Uji Heterokseditas (Spearman)

Correlations

			Kualitas_Pelayanan_X	Kepuasan_Y	ABS_RE S
Spearman's rho	Kualitas_Pelayanan_X	Correlation Coefficient	1,000	,394**	-,037
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,718
		N	98	98	98
	Kepuasan_Y	Correlation Coefficient	,394**	1,000	,009
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,930
		N	98	98	98
	ABS_RES	Correlation Coefficient	-,037	,009	1,000
		Sig. (2-tailed)	,718	,930	.
		N	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

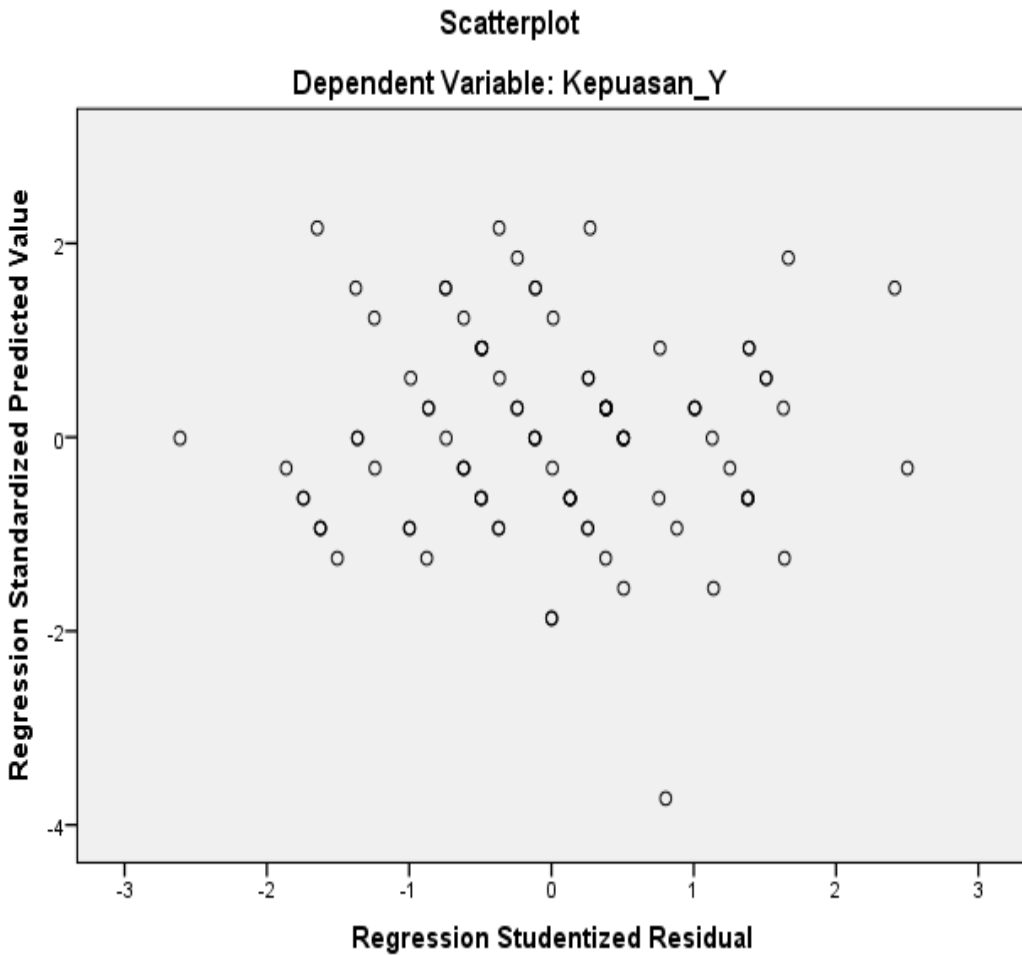
Nilai persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki nilai heterkseditas. Syaratnya melihat nilai Siginifikan Kedua Variabel pada bagian ABS RES (border merah) harus lebih besar dari 0.05. dapat diketahui nilai spearmen kedua variabel lebih besar dari 0.05 sehingga tidak memiliki heterokseditas dan layak digunakan sebagai persamaan regresi.

Heterokseditas juga dapat dilihat dengan diagram scatterplot dengan syarat titik pada diagram harus menyebar dan tidak membentuk pola tertentu:



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.



Persamaan Regresi

State Is

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,663	2,188		3,045	,003
	Kualitas_Pelayanan_X	,198	,051	,371	3,909	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Y

Nilai persamaan diambil dari colom B, maka didaaptkan persamaan:

$$Y = 6,663 + 0.198 X$$

Persamaan ini memberikan makna bahwa pengaruh yang diberikan adalah positif

Sulhan Syarif Kasim Riau

Uji Parsial t

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,663	2,188		3,045	,003
	Kualitas_Pelayanan_X	,198	,051	,371	3,909	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Y

Uji parsial diambil dari nilai tabel t dan sig

Uji t dengan t hitung:

Syarat : nilai t hitung harus lebih besar dari t tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak sehingga kesimpulan menyatakan bahwa variabel X memiliki pengaruh pada Variabel Y.

Sebelum melihat t hitung terlebih dahulu diyentukan nilai t tabel menggunakan rumus $t_{tabel} = (a/2 ; n-k-1)$. Sehingga nilai t tabel sebagai berikut:

$$T_{tabel} = (a/2 ; n - k - 1)$$

$$T_{tabel} = (0.05/2 ; n - k - 1) \rightarrow n ; \text{sample. } K: \text{jumlah variabel.}$$

$$T_{tabel} = (0.025 ; 96)$$

Maka t tabel = 1.98498 (lihat tabel t: *silahkan download*), sedangkan nilai t hitung pada tabel di atas adalah 3,909.

Maka nilai t hitung 3,909 > t tabel 1,98498. Maka memnuhi syarat Ha diterima dan Ho ditolak. Menyatakan bahwa variabel X berpengaruh pada variabel Y.

Uji parsial dengan signifikan:

Syarat: nilai Sig pada output spss harus lebih kecil dari 0.05.

Nilai sig (border merah) adalah 0.000 maka Maka memnuhi syarat Ha diterima dan Ho ditolak. Menyatakan bahwa variabel X berpengaruh pada variabel Y.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,734	1	39,734	15,283	,000
	Residual	249,582	96	2,600		
	Total	289,316	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Y

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_X

Syarat:

- Jika nilai probability (p-value) $> \alpha$ (5%), atau F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai probability (p-value) $< \alpha$ (5%), atau F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Sebelum menentukan hasil simultan, maka terlebih dahulu ditentukan nilai F tabel dengan rumus sebagai berikut :

$$F \text{ Tabel} = (2 ; n-k)$$

$$F \text{ tabel} = (2 ; 96)$$

$$F \text{ tabel} = 2,47$$

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa nilai uji simultan adalah 0.000 yang bermakna memiliki nilai < 0.05 . selain itu nilai F hitung adalah $15,283 > F \text{ tabel } 2,47$. Maka berdasarkan hal ini dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,271 ^a	,734	,128	1,61239

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_X

b. Dependent Variable: Kepuasan_Y

Nilai koefisien determinasi dilihat pada tabel R square: 0.734. nilai ini dinyatakan dalam persen sehingga menjadi 73,4%. Sehingga dapat diketahui bahwa 73,4% kepuasan dipengaruhi oleh kueliatas 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.



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.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III pada rumah sakit syafira pekanbaru menurut ekonomi islam**, yang ditulis oleh :

Nama : Fitri Noveliasari
 NIM : 11425204043
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqosyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 4 Agustus 2021
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua
 Dr. Sofia Hardani, M.Ag

Sekretaris
 Ahmad Hamdalah, ME. Sy

Penguji I
 Bambang Hermanto, M.Ag

Penguji II
 Dr. Amrul Muzan, MA

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S. Ag.
NIP : 197508012007011023

UIN SUSKA RIAU



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

Hp. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : FITRI NOVELIASARI
NIM : 11425204043
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS III PADA RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM

Pembimbing : Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag.

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 06 Agustus 2021

Pimpinan Redaksi,


Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H., CPL
 NIP. 198804302019031010

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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Un.04/F.I/PP.00.9/6321/2021

Pekanbaru, 04 Agustus 2021

Biasa
 (Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : FITRI NOVELIASARI
 NIM : 11425204043
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1
 Semester : XIV (Empat Belas)
 Lokasi : RS. Syafira Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Rektor
 Dekan

Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan
 Rektor UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



BIOGRAFI PENULIS

Assalamu'alaikumWr.Wb

Penulis bernama **Fitri Noveliarsari** dilahirkan di Airmolek pada tanggal 21 November 1995. Ayahanda bernama Mahyudin dan Ibunda bernama Murhama, Penulis anak ketiga dari tiga bersaudara. Jenjang pendidikan dimulai di SDN 012 Candirejo, Airmolek Dapat pada tahun 2002-2008, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Pesantren Al-Munawwarah Pekanbaru dari tahun 2009-2011, dan melanjutkan di Madrasah Aliyah Nurul Falah Airmolek dari tahun 2011-2014. Kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau pada Fakultas Syariah dan Hukum

Dengan berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul '**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS III PADA RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM**' dibawah bimbingan Bapak Dr. Wahidin, M.Ag dan pada tanggal 26 Juli 2021 dipanggil untuk mengikuti ujian munaqasyah dan dinyatakan lulus dan menyandang gelas Sarjana Ekonomi (S₁) dengan IPK akhir 3,09

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.