

**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 FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH (RSUD) BANGKINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sastra 1  
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**UIN SUSKA RIAU**

**Disusun oleh:**

**RUSDI PURNAMA**

**NIM. 11671102442**

**UIN SUSKA RIAU**

**KONSENTRASI MANAJEMAN PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMAN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**



Ha

1.

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

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**NAMA** : RUSDI PURNAMA  
**NIM** : 11671102442  
**KONSENTRASI** : MANAJEMEN PEMASARAN  
**PRGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**SEMESTER** : XI (SEBELAS)  
**JUDUL** : "PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKINANG"

**DISETUJUI OLEH  
DOSEN PEMBIMBING**



**ERMANSYAH, SE, MM**  
NIP.130 712 070

**MENGETAHUI**

**DEKAN**



**Dr. Hj. Mahyarni, SE, M.Si**  
NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PROGRAM STUDI  
S1 MANAJEMEN**



**ASTUTI MEELINDA, SE, MM**  
NIP. 19720513 200701 2 018

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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ✓

NAMA : RUSDI PURNAMA  
NIM : 11671102442  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JURUSAN : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKINANG  
TANGGAL UJIAN : RABU, 13 OKTOBER 2021

DISETUJUI OLEH:

**KETUA PENGUJI**



**Dr. Mahendra Romus, SP, M. Ec**  
NIP. 19711119 200501 1 004

MENGETAHUI

**PENGUJI I**



**Ainun Mardiah, SE, MM**  
NIP. 19781203 200604 2 001

**PENGUJI II**



**Muklis, SE, MM**  
NIP. 19861126 201503 1 004



Hak Cipta Dimiliki UIN Suska Riau

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

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RUSDI PURNAMA  
 NIM : 11671102442  
 Tempat/Tgl. Lahir : BANGKINANG, 14 FEBRUARI 1998  
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 Prodi : MANAJEMEN

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\*:

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKINANG.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 September 2021

suat pernyataan

  
 METRAL TERREL  
 88765AJX463398024  
 RUSDI PURNAMA  
 NIM : 11671102442

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Scanned by TapScanner



## ABSTAK

### **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKINANG**

Oleh

**RUSDI PURNAMA**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui : Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang. Analisis ini menggunakan variabel independen fasilitas dan kualitas pelayanan. Variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada responden atau pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis linier berganda, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.**

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji serta syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kasih sayang-Nya yang tiada batas, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang”**. Shalawat serta salam penulis sampaikan untuk Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya yang telah istiqomah dalam menjalankan syariatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun pembahasan yang disajikan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan dalam penulisan dimasa yang akan datang. Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada kedua orang tercinta, Bapak Tarmizi dan Bunda Zulhaida. Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, doa dan inspirasi serta dukungan yang selama ini tercurah kepada penulis. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hj. Mahyarni, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Bapak Dr. Kamaruddin,S.Sos Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr.Mahmuzar,S.Ag,M.Hum Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Julina,SE,M.Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Fakhurrozi,SE, M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Astuti Melfinda,SE,MM Selaku Sekertaris Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Ermansyah, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Ferizal Rahmad, S E., M.M Penasehat Akademik. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada peneliti.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang selama ini telah membantu dalam proses dan urusan yang dibutuhkan.
11. Terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.



**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.

12. Dan Yang terkhusus kepada paman H. M. Jamil, Sag., Mag., M.Si dan Umi Fitriyani yang senantiasa memberikan bantuan baik berupa material dan nonmaterial. Juga memberikan motivasinya, paman yang dahulu orang biasa sekarang bisa berjabat menjadi SEKDAKO Pekanbaru.

13. Untuk kakak dan adik tersayang Melfi, Mita, Adel. Untuk Kakak Senior terbaik yang senantiasa memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini Kak Noni, dan Dian. Buat Sahabat KKN Insit Dedy, Hafiz, Qori, Fatin, Sarah, Novi yang sudah banyak memberikan support, dan solidaritas bersama dalam kita menyelesaikan skripsi, dan juga do'a kepada peneliti. Serta seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Pemasaran angkatan 2016.

Demikian yang dapat penulis sampaikan lebih dan kurang penulis minta maaf mungkin masih banyak nama yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu hanya kata dapat penulis sampaikan.

Pekanbaru, 13 Juli 2021

Penulis

Rusdi Purnama

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

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.1 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	14
2.2 Jasa .....	16
2.2.1 Pengertian Jasa .....	16
2.2.2 Klasifikasi Jasa .....	17
2.2.3 Karakteristik Jasa .....	18
2.3 Fasilitas .....	19
2.3.1 Pengertian Fasilitas .....	19
2.3.2 Indikator Fasilitas .....	20
2.3.3 Faktor-Faktor yang dipengaruhi dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik .....	21



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

2.4	Kualitas Pelayanan.....	23
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	24
2.5	Pelayanan Rawat Inap .....	26
2.6	Kepuasan Konsumen .....	27
2.6.1.	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidak Puasan Konsumen .....	29
2.7	Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan .....	30
2.8	Pandangan Isam Terhadap Fasilitas.....	32
2.9	Penelitian Terdahulu .....	34
2.10	Variabe Penelitian .....	43
2.11	Kerangka Pemikiran.....	43
2.12	Hipotesis.....	44
2.13	Konsep Operasional .....	44
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	46
3.2.1	Jenis Penelitian .....	46
3.2.2	Sumber Data.....	47
3.3	Populasi Dan Sampel .....	47
3.3.1	Populasi .....	48
3.3.2	Sampel.....	48
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	51
3.6.2	Uji Instrumen.....	51
3.6.3	Uji Validitas .....	51
3.6.4	Uji Relibilitas.....	52
3.6.5	Asumsi Klasik .....	52



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

3.6.6 Uji Hipotesis.....	52
--------------------------	----

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.4 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang .....	57
4.2 Visi Dan Misi RSUD Bangkinang .....	58
4.2.1 Visi.....	58
4.2.2 Misi .....	58
4.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang .....	58
4.3.1 Tugas Pokok.....	59
4.3.2 Fungsi.....	59
4.4 Jumlah Dokter Berdasarkan Pendidikan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang .....	60
4.5 Jumlah Perawat Berdasarkan Pendidikan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang .....	62
4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang .....	63

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil penelitian .....	73
5.1.1 Karakteristik Responden .....	73
5.1.2 Analisis Deskriptif.....	77
5.1.3 Uji Instrumen.....	81
5.1.4 Analisis Data .....	86
5.1.5 Pengujian Hipotesis .....	92
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	97

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	99
6.2 Saran .....	100

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

**Tabel 1.1** Jumlah Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang tahun 2015-2019 ..... 3

**Tabel 1.2** Kapasitas Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkinang ..... 4

**Tabel 1.3** Data Nilai Parameter BOR ..... 6

**Tabel 2.1** Hasil Penelitian Terdahulu ..... 35

**Tabel 2.2** Indikator-indikator Variabel ..... 42

**Tabel 3.1** Bobot Jawaban Kuesioner ..... 50

**Tabel 4.1** Dokter Berdasarkan Pendidikan Di RSUD Bangkinang ..... 60

**Tabel 4.2** Jumlah Perawat Berdasarkan Pendidikan di RSUD ..... 62

**Tabel 5.1** Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 74

**Tabel 5.2** Persentase Responden Berdasarkan Usia ..... 74

**Tabel 5.3** Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 75

**Tabel 5.4** Persentase Responden Berdasarkan Lama Dirawat ..... 77

**Tabel 5.5** Skala Data Kepuasan Pasien ..... 78

**Tabel 5.6** Analisis Deskriptif Statistik Variabel Fasilitas ..... 79

**Tabel 5.7** Analisis Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan ..... 80

**Tabel 5.8** Analisis Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Pasien ..... 82

**Tabel 5.9** Uji Validitas Variabel Fasilitas ..... 82

**Tabel 5.10** Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ..... 82

**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.

<b>Tabel 5.11</b> Uji Validitas Variable Kepuasan Pasien .....	84
<b>Tabel 5.12</b> Uji Reliability Statistics Variabel Fasilitas .....	85
<b>Tabel 5.13</b> Uji Reliability Statistics Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
<b>Tabel 5.14</b> Uji Reliability Statistics Variabel Kepuasan Pasien .....	86
<b>Tabel 5.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	88
<b>Tabel 5.16</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	91
<b>Tabel 5.17</b> Hasil Perhitungan F test .....	93
<b>Tabel 5.18</b> Regresi Panel Dengan Asumsi Intercept Dan Keofisien Slope Konsisten sepanjang Waktu .....	94
<b>Tabel 5.19</b> Hasil Analisis Determinasi.....	96



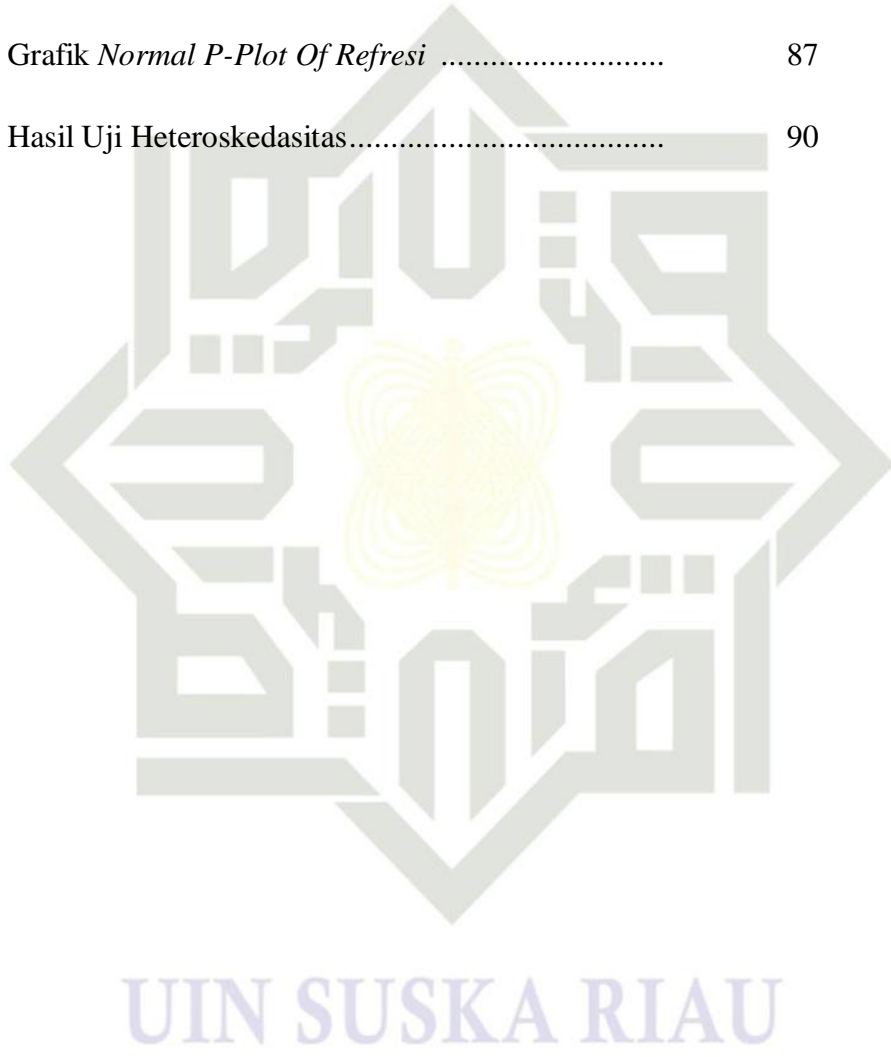
**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran ..... 40

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi RSUD Bangkinang ..... 72

**Gambar 5.1** Grafik *Normal P-Plot Of Refresi* ..... 87

**Gambar 5.2** Hasil Uji Heteroskedasitas..... 90



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

Di perkembangan zaman saat ini yang semakin ketat dalam pembangunan juga persaingan yang ada disekitar kita. Persaingan inipun tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis, melainkan persaingan seperti ini juga terjadi disetiap instansi juga masyarakat yang menggunakan jasa/pelayanan karyawan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, akan memberikan pelayanan yang terbaik dan mengadakan fasilitas yang memadai artinya hal ini yang sangat perlu diperhatikan. Keunggulan pada pelayanan dan penyediaan fasilitas adalah hal yang paling penting sebab akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Salah satu usaha jasa yang juga banyak dijumpai adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat,(Tjiptono,2002). Beberapa hal yang perlu di perhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu fasilitas, menurut Buchari (2001), Fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada konsumennya. Sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Begitu juga dengan kualitas yang diberikan oleh suatu rumah sakit, menurut Wijaya (2011:152), Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Seperti yang dikatakan oleh Lewis dan Booms pada Wijaya mengenai kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Untuk menilai suatu kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit tentunya adalah pasien yang menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, diperlukan survei untuk mendapatkan informasi tentang atribut kualitas layanan yang dapat memberikan dan gagal memberikan layanan berkualitas tinggi, sehingga perusahaan/lembaga dapat segera mengambil tindakan untuk meningkatkan layanan guna mencapai layanan berkualitas tinggi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang merupakan salah rumah sakit milik pemerintah kabupaten Kampar. Rumah sakit umum daerah (RSUD) Bangkinang memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa Rumah Sakit dengan segera. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Rumah sakit umum daerah (RSUD) Bangkinang selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan.

Begitu juga dengan pelayanan rawat inap merupakan pelayanan kesehatan utama disatu rumah sakit, dan merupakan wadah interaksi jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Berdasarkan dengan hasil pengamatan peneliti memperoleh jumpah pasien rawat inap di RSUD Bangkinang sejak tahun 2015-2020 sebanyak 31.047 orang. Dijelaskan pada table 1.1



## 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.

Tabel 1.1

## Jumlah pasien rawat inap di RSUD Bangkinang sejak tahun 2015 -2019

No	Tahun	Jumlah Pasien	Persentase pertumbuhan Pasien	
			Penaikan	Penurunan
1	2015	6.334	-	-
2	2016	6.609	4,34%	-
3	2017	6.069	-	8,17%
4	2018	5.658	-	6,77%
5	2019	6.377	12,70%	-
6	2020	5.650	-	8,8%
Jumlah		36.697		

Sumber : *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, 2020*

Dari survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang pada pasien rawat inap di temukan pernyataan pasien bahwa petugas tidak komitmen dengan jadwal yang telah ditetapkan berupa adanya keterlambatan petugas dalam merespon keinginan pasien sebesar 15%, keterlambatan pemeriksa oleh dokter sebesar 22,5%, adanya petugas yang memberikan pelayanan dengan memandang status pasien sebesar 12,5%, serta fasilitas yang kurang dalam memenuhi kebutuhan sebesar 16%. Maka keluhan tersebut menunjukkan adanya GAP antara harapan pasien dengan ekspektasi terhadap kenyataan, yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap citra rumah sakit.

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

Dengan adanya survei yang dilakukan peneliti masi ada ketidak puasan yang di dapatkan oleh pasien. Dan terlihat juga dari tabel di atas dapat dilihat jumlah pasien pada tahun 2017 berjumlah 6.069 orang, tahun 2018 berjumlah 5.658. Dapat dilihat terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2017 dan 2018 yang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, hal ini dapat diartikan bahwa apabila terjadi penurunan berarti pelayanan yang diberikan belum berkualitas atau belum maksiimal sehingga masyarakat banyak berobat ke Rumah Sakit Lainnya.

Disini peneliti memperoleh data ruangan rawat inap di rumah sakit umum daerah Bangkinang. Rumah Sakit Umum Bangkinang mempunyai 16 ruangan dengan kapasitas tempat tidur 130 tempat tidur (TT) yang terdiri dari :

**Tabel 1.2****Kapasitas Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkinang**

<b>No</b>	<b>Instalasi Rawat Inap</b>	<b>Jumlah Satu Ruangan Tempat Tidur</b>	<b>Kelas Ruangan</b>	<b>Jumlah Tempat Tidur Kelas Ruangan</b>
<b>1</b>	Ruang S. VIP	1	1	1
<b>2</b>	Ruang VIP	1	7	7
<b>3</b>	Ruang Kelas I	2	9	18
	<b>Ruang Kelas II</b>			

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

4	Ruang Kecil	3	4	27
5	Ruang Besar	5	3	
6	Ruang Kelas III	6	7	42
	<b>Ruang Khusus</b>			
7	Ruang Ibnu Abbas	3	3	11
8	Ruang VK Inap	2	1	
	<b>Ruang Isolasi</b>			
9	Ruang Ummar Bin Khattab	1	1	6
10	Ruang Ibnu Abbas	3	1	
11	Ruang Khadijah	2	1	
	<b>Ruang Intensif Dewasa</b>			
12	ICU	6	1	6
	<b>Ruang Rawat Intensif Bayi</b>			
13	NICU	4	1	4
14	NHCU	4	1	4
	<b>Ruang Rawat Intensif Anak</b>			

**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.

15	PICU	2	1	2
16	PHCU	2	1	2
<b>Jumlah</b>		47	43	130

Ada beberapa indikator mutu pelayanan rumah sakit salah satunya menurut **Sudra (2010:42)** untuk mengetahui tingkat efisiensi di suatu ruangan rawat inap, perlu adanya suatu indikator untuk mengukur apakah ruangan rawat inap tersebut sudah efisien atau belum. Beberapa indikator efisiensi rawat inap salah satunya BOR (*Bed Occupancy Rate*). Menurut **Sudra (2010:42)** BOR (*Bed Occupancy Rate*) merupakan angka yang menunjukkan presentase penggunaan tempat tidur di suatu ruangan rawat inap. Periode penghitungan BOR ditentukan berdasarkan kebijakan intern, misalnya bulanan, triwulan, semester dan tahunan. Lingkup penghitungan BOR juga ditentukan berdasarkan kebijakan intern rumah sakit, misalnya BOR per ruangan atau BOR seluruh ruangan rawat inap di suatu rumah sakit.

**Tabel 1.3**
**Data Nilai parameter BOR**
**DATA BOR ( Bed Occupancy Ratio )**

NO	RUANG RAWAT	Nilai BOR %	Indikator (60-85% = Efisien)
	Ruang S. VIP	70,9%	Efisien
	Ruang VIP	10,1%	Tidak Efisien
	Ruang Kelas I	3,9%	Tidak Efisien

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

Ruang Kelas II	2,6%	Tidak Efisien
Ruang Kelas III	1,7%	Tidak Efisien
Ruang Khusus	6,4%	Tidak Efisien
Ruang Isolasi	11,8%	Tidak Efisien
Ruang Intensif Dewasa	11,8%	Tidak Efisien
Ruang Rawat Intensif Bayi	8,9%	Tidak Efisien
ruang Rawat intensif Anak	17,7%	Tidak Efisien
<b>Jumlah</b>	<b>0,5%</b>	<b>Tidak Efisien</b>

Dari Jumlah nilai BOR yang peneliti peroleh maka diperoleh dari ruang rawat inap yang terdapat di RSUD Bangkinang masih belum mencapai tingkat efisien dengan nilai 0,5%. Menurut **Depkes RI.2005, Kementerian Kesehatan 2011** indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, banyak fenomena yang ditemui dilapangan baik dari segi pelayanan perawat atau dokter maupun dari segi keberadaan sarana dan prasarana rumah sakit umum daerah masih sangat banyak yang perlu dibenahi, baik sarana dan prasarana, sumber daya manusia maupun dari segi pelayanannya. Penulis melihat keadaan kondisi RSUD Bangkinang masih terdapat perawat, bidan ataupun petugas pelayanan lainnya

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

yang kurang merespon keluhan pasien dan kurang aktif dalam memberikan informasi kepada pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang”**.

### 1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang?
3. Apakah fasilitas dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kapuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang?

### 1.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian diatas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Apapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, peneliti ini diharapkan akan menambah pengetahuan dan wawasan penelitian dan dijadikan sebagai landasan untuk penelitian ketahap berikutnya.
2. Bagi pihak rumah sakit, diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan masukan mengevaluasi terhadap kebijakan yang telah dilaksanakan dan untuk menentukan strategi dimasa mendatang.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi oleh peneliti berikutnya yang ingin meneliti hal serupa dimasa yang akan datang

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

**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 ini menguraikan tentang landasan teori yang ada hubungannya dengan penelitian, hipotesis, kerangka berfikir, variabel penelitian, penelitian terdahulu.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, populasi dan sampel, serta analisis data. Merupakan bab metode penelitian yang berisikan mengenai lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat mengenai Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Bangkinang. Visi Misi Rumah Sakit, Lambang/ Logo Rumah Sakit, Struktur Organisasi, Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Bangkinang. Sarana dan prasarana Rumah Sakit, Sumber daya manusia dan Pemasaran.

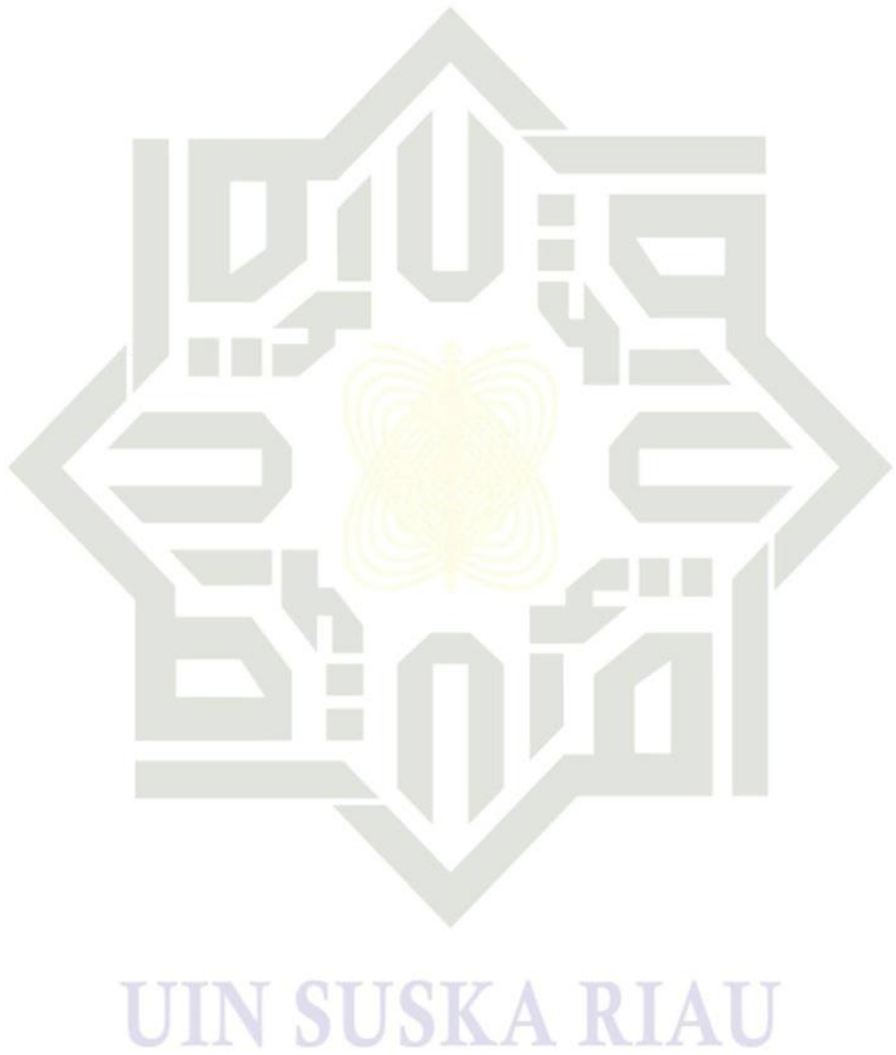
**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan untuk menemukan karakteristik reponden, Pengujian Instrumen, Teknis Analisis Data, dan Pembahasan.

**BAB VI : PENUTUP**



Dari analisis dan pembahasan, maka pada bab ini penulis menyajikan kesimpulan dan saran.



**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 II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Pemasaran

#### 2.1.1 Pengertian pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh pengusaha untuk menjaga kelangsungan usahanya, tujuannya untuk lebih mengembangkan dan menentukan keuntungan dengan cara merencanakan untuk menyediakan produk, dan berperan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan kebutuhan konsumen.

Untuk mencapai keberhasilan dalam pencapaian tujuan bisnis tergantung pada keahlian di bidang pemasaran, produk, keuangan, maupun bidang lain.

Menurut **Hasan (2013:4)**, "Pemasaran adalah proses mengidentifikasi, menciptakan dan mengkomunikasikan nilai, serta memelihara hubungan yang memuaskan pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan.

Menurut **Jhon w. Mullins & Orville C. Walker, Jr (2013:5)**, *marketing is a social process involving the activities necessary to enable individuals and organizations to obtain what they need and want through exchange with others and to develop ongoing exchange relationships*. Definisi tersebut mengartikan bahwa Pemasaran adalah suatu proses sosial yang melibatkan kegiatan yang diperlukan mengaktifkan individuals dan organisasi untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui bertukar dengan lain dan mengembangkan hubungan bertukar berkelanjutan.

**Menurut Kotler dan Armstrong (2014:27)** menyatakan *The process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from customers in return*. Definisi tersebut mengartikan bahwa, Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya

Beberapa definisi pemasaran yang dikemukakan oleh para ahli tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa pemasaran adalah suatu proses sosial atau fungsi organisasi dalam kegiatan bisnis yang bertujuan untuk menyalurkan atau mendistribusikan barang untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan tujuan dapat mengenal dan memahami pelanggan atau konsumen dengan sedemikian rupa hingga barang atau jasa cocok dengannya dan bisa terjual dengan sendirinya, idealnya digunakan untuk pemasaran karena pelanggan siap untuk membeli, dan sisanya membuat produk tersedia.

Dengan adanya persaingan yang semakin ketat dan berkembangnya pengetahuan konsumen akan kebutuhan dan keinginan yang tinggi dari konsumen, maka muncul konsep baru yaitu konsep pemasaran. Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan

#### 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.

konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Assauri,2010:81).

Menurut **Kotler dan Keller (2016)** konsep pemasaran inti terbagi menjadi sepuluh bagian yaitu:

- a. Kebutuhan, keinginan dan permintaan
- b. Target pasar dan merek
- c. Penawaran dan merek
- d. Saluran pemasaran
- e. Media berbayar, memiliki dan memperoleh
- f. Tayangan dan keterlibatan
- g. Nilai dan kepuasan
- h. Rantai pasokan
- i. Kompetisi
- j. Lingkungan pemasaran

Didalam suatu konsep pemasaran, tujuan perusahaan ini dicapai melalui kepuasan konsumen. Dengan menjalankan konsep pemasaran secara tepat, maka perusahaan dapat memecahkan berbagai masalah yang sedang dihadapi.

## 2.1.2 Manajemen Pemasaran

Grand Theory dalam penelitian ini adalah mengenai manajemen pemasaran. Menurut **Kotler dalam Abubakar (2018:2)**, pemasaran pada umumnya dipandang sebagai tugas untuk menciptakan, memperkenalkan, dan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumendan perusahaan. Sedangkan

menurut **Abdullah dan Tantri (2016:2)** pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang direncanakan untuk merencanakan menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun potensial.

Menurut **Kotler dan Keller (2012:5)** dalam buku Lili Suryati (2019:1) definisi manajemen pemasaran adalah sebagai berikut: *“marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior value”*.

Arti definisi diatas yaitu, manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih target pasar dan mendapatkan, menjaga dan meningkatkan jumlah pelanggan, melalui penciptaan, memberikan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Aktivitas pemasaran dipengaruhi oleh manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran bertugas melakukan perencanaan mengenai bagaimana cara mencari peluang pasar untuk melakukan pertukaran barang dan jasa konsumen. Dan mengimplementasikan rencana tersebut untuk menciptakan dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan konsumen demi tercapainya tujuan perusahaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Jasa

### 2.2.1 Pengertian Jasa

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak hanya membutuhkan barang (produk), tetapi juga jasa yang memenuhi kebutuhan tertentu. Layanan sama pentingnya dengan produk. Ada beberapa definisi jasa, menurut para ahli:

Menurut **Zeithaml, Bitner dan Gremler** dalam **Ratih Hurriyati (2010:28)** menyatakan bahwa *“service is Include all economic activities whose output is not physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and prides addedvalue in forms (such as convenience amusement, timelines, comfort or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”*.

Artinya pengertian jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembelian pertamanya.

Menurut **Kotler dan Armstrong (2012:224)** definisi jasa adalah sebagai berikut: *“An activity, benefit, or satisfaction offered for sale that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything”*. Artinya adalah jasa merupakan sebuah kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Berdasarkan pengertian diatas, maka jasa merupakan kegiatan penawaran dan pertukaran dari satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun yang bersifat berwujud (*tangible*)

### 2.2.2 Klasifikasi Jasa

Komponen jasa bisa menjadi bagian kecil atau besar dari keseluruhan penawaran. **Kotler dan Keller (2012:356)** membedakan menjadi lima kategori penawaran :

1. Benda berwujud dengan layanan pendamping (*a tangible with accompanying service*), terdiri dari benda berwujud di damping oleh suatu layanan lebih. Misalnya mobil dan komputer, penjualan akan lebih tergantung kepada kualitas dan tersedianya layanan pelanggan yang mendampingi.
2. *Hybrid (a hybrid)*, terdiri dari bagian yang sama antara produk dan jasa. Contoh orang-orang menjadi pelanggan restoran karena makan dan layanannya.
3. Layanan utama dengan sedikit produk dan layanan pendamping (*a mayor service with accompanying minor goods and service*), terdiri dari layanan utama dengan tambahan atau produk pendukung. Contoh penumpang maskapai penerbangan membeli jasa transportasi. Perjalanan tersebut termasuk beberapa benda berwujud, misalnya makanan, minuman, tiket dan majalah maskapai penerbangan. Layanan tersebut membutuhkan

## 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.

modal insentif untuk realisasinya, yakni pesawat terbang tetapi hal yang utama adalah layanan.

4. Layanan murni (*a pure service*), hanya terdiri dari layanan. Contoh jasa pengasuhan anak, terapi fisik pijat, dan lain-lain. Jasa ini banyak macamnya, mulai dari jasa tempat parkir sampai kepada armada angkutan udara, dari tukang becak sampai bis angkutan antar kota antar provinsi, dari mess sampai hotel bintang lima dan sebagainya.

### 2.2.3 Karakteristik Jasa

Dalam jasa terdapat empat karakteristik jasa yang sangat mencolok, menurut **Kotler dan Keller (2012:358)** karakteristik jasa yaitu :

1. Tidak berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dibau sebelum jasa itu dibeli. Perusahaan jasa dapat berusaha mendemonstrasikan kualitas jasa mereka melalui bukti fisik dan presentasi.
2. Tak terpisahkan. Sementara barang fisik dibuat dimasukan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. Bervariasi. Karena kualitas jasa tergantung kepada siapa yang menyediakannya, kapan dan dimana, dan kepada siapa, jasa sangat bervariasi.

Dapat musnah. Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bias menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi.



## 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.

## Fasilitas

### 2.3.1 Pengertian Fasilitas

Dalam menjalankan sebuah perusahaan diperlukan fasilitas untuk menunjang jalannya segala aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan dan juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas perlu diperhatikan. Fasilitas dalam perusahaan jasa harus selalu diperhatikan terutama yang sangat berhubungan erat dengan yang dirasakan konsumen.

Menurut **Tjiptono (2012)** fasilitas yang ada akan menjadi dasar penilaian konsumen setelah penggunaan jasa tersebut. Presepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.

Menurut **Tjiptono (2014: 46-48)**, indikator fasilitas ada enam, yaitu :

- a. Pertimbangan /perencanaan spasial
- b. Perencanaan ruang
- c. Perlengkapan/perabotan
- d. Tata cahaya dan warna
- e. Unsur pendukung

Karena jasa merupakan suatu kinerja yang tidak dapat dirasakan seperti barang, maka konsumen cenderung memperhatikan fakta-fakta berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 2.3.2 Indikator Fasilitas

Menurut Mudie dan Cottam dalam **Tjiptono (2004)** unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas adalah :

### b. Pertimbangan atau perencanaan parsial

Merupakan aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

### c. Perancangan ruang

Mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.

### d. Kelengkapan atau perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

### e. Tata cahaya

Yang perlu diperhatikan adalah warna jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

### f. Warna

Dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

a. Pesan-pesan yang disampaikan secara gratis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu

### 2.3.3 Faktor-faktor yang diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik

Fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Pengukuran fasilitas dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah disediakan dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan. (Tjiptono, 2014:159).

Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan desain fasilitas jasa meliputi:

a. Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu tujuan seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

**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.

- b. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, peraturan pemerintah berkenaan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

- c. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keusangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan secara mudah dan memperhitungkan pula kemungkinan perkembangan dimasa mendatang.

- d. Faktor estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

- e. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terutama pemerhati masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

- f. Biaya kontruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu. (Tjiptono, 2014 160-161).

## 2.4 Kualitas Pelayanan

### 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri :

#### 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 memurnikan 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.

kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

#### 2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut **Zeithamel (1990)** dalam **Hardiansyah (2011;41)** masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

1. Indikator dari *tangibles* (berwujud) adalah sebagai berikut:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kedipsilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - d. Kemudahan proses dan akses layanan
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Indikator dari *reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Indikator dari *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut:
    - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
    - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
    - c. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
    - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
  4. Indikator *assurance* (jaminan) adalah:
    - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
    - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
    - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  5. Indikator *emphaty* (empati) adalah sebagai berikut:
    - a. Mendahulukan kepentingan pemohonan/pelanggan
    - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
    - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
    - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
    - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## 2. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah kumpulan pelayanan kesehatan yang terdiri dari beberapa fungsi pelayanan rumah sakit. Pasien rawat inap adalah mereka yang membutuhkan perawatan intensif atau observasi ketat karena sakit. Menurut Reyens (1986) bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkatan proses transformasi, yaitu:

- a. Tahap *Admission*, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan dirawat tinggal dirumah sakit.
- b. Tahap *Diagnosis*, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya.
- c. Tahap *treatment*, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
- d. Tahap *Inspection*, yaitu secara terus menerus diobservasi dan dibandingkan pengaruh serta respon pasien atas pengobatan.
- e. Tahap *Control*, yaitu setelah dianalisa kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan, namun dapat juga kembali ke proses untuk didiagnosa ulang.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa rawat inap merupakan pelayanan yang dilakukan kepada pasien yang memerlukan perawatan khusus dan harus menginap dengan cara menempati tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnose dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau rehabilitas medik atau pelayanan medik lainnya, dan juga memerlukan pengawasan setiap hari oleh dokter dan perawat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## 2.6 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk, harga dan lokasi yang dirasakan (**Bailia, Soegoto & Loindong, 2014**).

Menurut **Kotler & Keller (2012)** kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Dimensi Kepuasan Konsumen, hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan konsumen, yaitu tetap setia, membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk/jasa, bersedia membayar lebih, memberi masukan.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan konsumen/pasien merupakan suatu perasaan senang tidaknya konsumen/ pasien dengan hasil pelayanan dan fasilitas yang dirasakan oleh konsumen/pasien setelah mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan, dari suatu lembaga serta kinerja perusahaan yang memenuhi harapan.

Ada beberapa metode yang bias dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan menentukan kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing.

Menurut **Kotler (2013)** dalam buku **Tjiptono dan Chandra (2016: 219-226)** mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. System keluhan dan Saran

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. *Ghost Shopping*
3. *Lost Customer Analysis*
4. Survei Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam perusahaan kesehatan seperti rumah sakit menurut Moison, Walter dan While dalam Nooria: 2008) menyebutkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Karakteristik produk, meliputi penampilan bangunan rumah sakit kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
2. Harga, semakin mahal harga perawatan pasien mempunyai harga yang lebih besar.
3. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan, Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit.
4. Lokasi, meliputi letak kamar dan lingkungan. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.
5. Fasilitas, Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parker ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap.

**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. Image, yaitu cerita reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan.
7. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
8. Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.
9. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat dapat diterima dan ditangani oleh perawat.

### 2.6.1 Tipe- Tipe Kepuasan dan Ketidak Puasan Konsumen

Membedakan tipe-tipe kepuasan Konsumen berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyediaan jasa dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan. **Fandy Tjiptono (2011:204)**, yaitu :

1. *Demanding customer satisfaction*. Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.
2. *Stable customer satisfaction*. Konsumen dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Konsumen menginginkan segala sesuatunya tetap sama.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. *Resigned customer satisfaction*. Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.
4. *Stable customer dissatisfaction*. Konsumen dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.
5. *Demanding dissatisfaction*. Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku menuntut. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi

## 2.7 Pandangan Islam terhadap Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan pada tepat waktu satu hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Baqarah ayat 267, yang artinya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan jangan lah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan

**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.

*darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji”*

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam sisi ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya terletak pada proses penggunaannya yang mana kita pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyalahgunakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (Thorik G. dan Utus H., 2006:116).

Menurut Adiwirman Karim bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan Artinya:

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

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَآتَفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
 وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ۝

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Berdasarkan ayat yang di jelaskan di atas, setiap manusia dituntunkan untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Dan sebaiknya memberikan pelayanan kepada konsumen yang banyak pilihan, maka pelaku bisnis harus mampu memberikan rasa aman dengan kelah lembutannya dan jika tidak mampu maka konsumen/pasien akan berpindah ke perusahaan lain.

## 2.8 Pandangan Islam terhadap Fasilitas

Sesungguhnya Allah SWT telah menyediakan berbagai macam Fasilitas untuk manusia, oleh karena itu peran manusia sebagai khalifah adalah untuk menjaga serta memanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Bukanlah dari semua nikmat Tuhan tersebut kita dapat memanfaatkannya dengan baik, dengan begitu kita dapat menghasilkan uang dengan cara yang benar. Bukan dengan cara yang dilarang Allah SWT. Dalam Surah Al-Baqarah ayat 29 dijelaskan :

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

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَّا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ ۗ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌۭ

“Dialah Allah, yang menjadikan segala yang ada di bumi untuk kamu dan Dia berkehendak (menciptakan ) langit, lalu dijadikan-Nya tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu”

Sesungguhnya yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) (QS. Al-Baqarah:29).

Selanjutnya, dalam penyediaan Fasilitas harus memeberikan yang terbaik, karna termasuk memberikan kepuasan juga dalam semua pelayanan, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Furqan ayat 48-49.

وَهُوَ الَّذِي أَرْسَلَ الرِّيحَ بُشْرًا بَيْنَ يَدَيْ رَحْمَتِهِ وَأَنْزَلْنَا مِنَ السَّمَاءِ مَاءً طَهُورًا

لِنُحْيِيَ بِهِ بَلَدَةً مَّيِّتًا وَنُسْقِيَهُ مِمَّا خَلَقْنَا أَنْعَامًا وَأَنَاسِيَّ كَثِيرًا

“Dialah (Allah) yang meniupkan angin (sebagai) pembawa kabar gembira sebelum kedatangan rahmat-Nya (hujan); dan kami turunkan dari langit air yang amat bersih(48). Agar kami menghidupkan dengan air itu negeri (tanah) yang mati, agar kami memberi minuman dengan air itu sebagian besar dari makhluk kami, binatang-binatang ternak dan manusia yang banyak(49). (QS Al-Furqan:48-49).

Dari penjelasan surat diatas bahwasannya manusia haruslah selalu mensyukuri atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT. Tentunya nikmat

tersebut senantiasa kita jaga kita rawat dan kita lestarikan agar kelak nanti anak cucu kita masih dapat menikmati atas apa yang telah diberikan-Nya. Serta merencanakan pembangunan tata ruang, alat medis dan fasilitas-fasilitas lainnya itu yang tidak merugikan masyarakat.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menguraikan tentang beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sekarang



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Tabel 2.1

## Hasil Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Sumber
Edy Haryanto	Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna jasa Layanan pada kantor Samsat Manado.	Variabel Bebas: Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Jasa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.	Variabel Bebas: Harga. Lokasi penelitian: Kantor Samsat Manado. Tahun penelitian : (2013)	Variabel Bebas: Kualitas Layanan, Fasilitas Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Jasa	Jurnal Universitas Sam Ratulagi Manado
Nurmalita Sekar Smaradhana dan Harrie Lutfie	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago \	Variabel Bebas: Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Variabel Terikat: Kepuasan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas layanan dan fasilitas fisik di The 101 Hotel Bandung Dago telah baik. Selain itu kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago telah baik. Hasil dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan diantara variabel kualitas layanan; tangible, emphaty,	Variabel Tekait : Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago. Tahun penelitian (2017)	Variabel Bebas: Kualitas layanan, dan fasilitas fisik	Jurnal prodi Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom

## 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 kritikan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Pelanggan	reliability, responsiveness, assurance dan variabel fasilitas fisik; pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, warna, pesan – pesan yang disampaikan secara grafis dengan kepuasan pelanggan			
Jarliyah Harfika dan Nadia Abdullah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kab. Aceh Barat Daya	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Variabel Terikat: Kepuasan Pasien	Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Impikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak	Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Umum Kab. Aceh Barat Daya. Tahun Penelitian: (2017)	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Variabel Terikat: Kepuasan Pasien	Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

#### 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 kritikan
  - 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.

			terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan.			
Th.A Radito	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas	Variabel Bebas: Kulaitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Variabel Terikat: Kepuasan Pasien	Hasil penelitian terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. Halini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas maka akan semakin tinggi kepuasan para pasien yang berobat ke puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai R Square sebesar 0,391 menunjukkan kedua faktor kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memberi pengaruh sebesar 39,1% sedangkan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.	Variabel Teikat: Kepuasan Pasien Puskesmas. Tahun Penelitian: (2014)	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas	Jurnal STIE IEU Yogyakarta

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

#### 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
  - 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.



			Ini berarti variabel independen bisa menjelaskan variabel dependen hanya sebesar 39,1%, sedangkan 60,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Kemungkinan faktor-faktor lain ini adalah : lokasi yang dekat dan mudah terjangkau, biaya berobat yang murah, keberadaan dokter/bidan, kecocokan dengan bidan dan obat Puskesmas, kualitas produk, mutu pelayanan keperawatan, persepsi pasien ketrampilan perawat, komunikasi, sikap, ataupun harga, dan faktor emosional.			
Kurnia Alam Syah Effendy Harahap	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Ronggowarsito Semarang	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi  Variabel Terikat: Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap promosi kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Nilai persentase koefisien determinasi 76,8%. Artinya 76,8% pengaruh kepuasan pengunjung dapat dijelaskan dari ketiga variabel bebas tersebut. Sedangkan sisanya sebesar 23,2% dijelaskan oleh variabel lain	Variabel Bebas: Harga, Dan Promosi  Lokasi Penelitian: Museum Ronggiwarsito Semarang  Tahun Penelitian: (2012)	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan  Variabel Teirkat Kepuasan Konsumen	Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen ,Universitas Sam Ratulangi Manado

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

**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 kritikan
  - 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.

			selain variabel kualitas pelayanan harga, dan promosi tidak diteliti dalam penelitian ini.			
Elista Evanjelina Manu Lena	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya)	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas  Variabel Teikat: Kepuasan Pasien	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. 2) Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Lokasi Penelitian: RS Karitas Weetabula Sumba Barat Daya  Tahun Penelitian: (2018)	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas  Variabel Teikat: Kepuasan Pasien	Skripsi Program Studi Manajemen , Universitas Sanata Dharma

**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 kritikan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

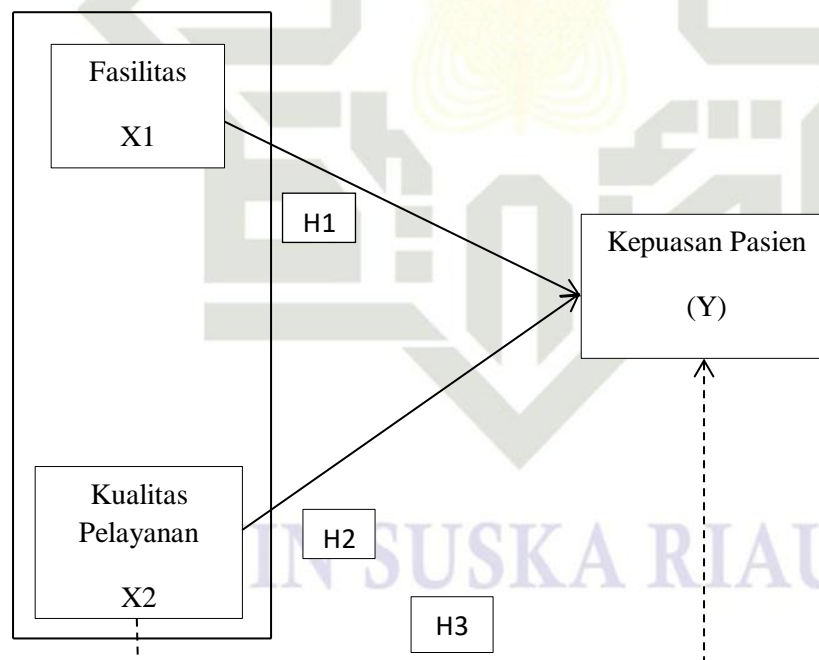
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## 2.10 Variabel Penelitian

1. Variabel Terikat: Dalam Penelitian Ini yang menjadi Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien terhadap yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap (fasilitas dan kualitas pelayanan).
2. Variabel Bebas : pada penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah:
  - a. Fasilitas
  - b. Kualitas Pelayanan

## 2.11 Kerangka Pemikiran

Bagan Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 :Kerangka Pemikiran

**Pengaruh Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.**

**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.

Sumber : **(Sulistyo, 2011),(Maulana, dkk, 2009),(Nurmansyah, 2008)**

## 2.12 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Disimpulkan bahwa hipotesis yaitu dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis menjadi teruji apabila semua gejala yang timbul tidak bertentangan dengan hipotesis **(Sugiyono, 2014:93)**.

Berdasarkan latar belakang masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan diatas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H1 = Diduga fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.
2. H2 = Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.
3. H3 = Diduga fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

## 2.13 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan-batasan terhadap kerangka teoritis, hal ini sangat diperlukan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

agar tidak terjadinya salah pengertian dalam memahami tulisan ini. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu variabel tentang fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit umum daerah Bangkinang. Pengukuran terhadap tiga variabel tersebut disusun berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya. Untuk mengetahui masing-masing variabel tersebut digunakan indikator-indikator sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Indikator-Indikator Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	Menurut <b>Suryo Subroto</b> dalam <b>Arianto Sam (2008)</b> Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Sedangkan menurut <b>Kotler dan Keller (2006)</b> fasilitas didefinisikan yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan dan disediakan oleh pihak penjual jasa unruk mendukung kenyamanan.	<b>Tjiptono (2004)</b> 1. Perencanaan parsial 2. Perancang ruang 3. Perlengkapan atau perabotan 4. Tata cahaya 5. Warna 6. Pesan-pesan grafis 7. Atribut Layanan 8. Garansi Layanan 9. Penanganan Keluhan	Likert



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen  (Tjiptono, 2007)	<b>(Pasuruan, Zeithaml, danBerry (1988) dalam FandyTjiptono dan Greogorios Chandra (2007:133))</b>  1. <i>Tangibles</i> (bukti langsung) a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan Prosedur c. Penampilan petugas  2. <i>Empathy</i> (empeti) a. Akses petugas b. Komunikasi Petugas c. Kemampuan memahami penerima layanan 3. <i>Reliability</i> (keandalan) a. Konsistensi kinerja(performance) b.Sifat dapat dipercaya (dependability). 4. <i>Responsivness</i> (daya tanggap) a. Kesiediaan dan kesiapan petugas b. Kecepatan petugas 5. <i>Assurance</i> (jaminan)	Likert

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		a. Komentasi petugas b. Kesopanan petugas c. Kredibilitas petugas  Petugas dapat menumbuhkan perasaan bebas bahaya dan resiko, atau keraguraguan kepada penerima layanan.	
Kepuasan Pasien berobat (Y)	Kepuasan konsumen adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk <i>tingkat tunder fulfillment</i> dan <i>over fulfillment (Oliver)</i> .  <b>Fandy Tjiptono (2011:294).</b>	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung 3. Kesiadaan merekomendasikan 4. Mendapatkan pelayanan yang baik 5. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik	Likert
Kepuasan Pasien berobat (Y)	Kepuasan konsumen adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan,	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung 3. Kesiadaan merekomendasikan 4. Mendapatkan	Likert

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	termasuk <i>tingkat tunder fulfillment</i> dan <i>over fulfillment</i> ( <i>Oliver</i> ).  <b>Fandy Tjjiptono (2011:294).</b>	pelayanan yang baik  5. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik	

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran penelitian Likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (**sugiyono,2003**).

**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

### MOTODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang. Sedangkan waktu penelitian di mulai dari Januari 2020 sampai dengan selesai. Alasan peneliti melakukan peneliti di RSUD Bangkinang dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dan bisa membantu untuk memberikan evaluasi terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. Penulis juga ingin mengetahui sejauh mana Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.

#### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut **Sugiyono 2013:13**), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pemumpulan data

menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun menurut, **Sugiyono (2012:29)** pengertian deskriptif merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

### 3.2.2 Sumber Data

Data yang di perlukan dalam penelitian ini dapat dibagi kedalam dua kelompok yaitu :

#### a. Data Premier

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya (**Sumardi Suryabrata, 2010:85**). Data primer di dalam penelitian ini menggunakan kuosioner, yang diisi oleh Responden.

#### b. Data Skunder

Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan-laporan pendukung serta dokumentasi mulai dari artikel, dokumen kantor, foto-foto dan bahan-bahan tertulis yang sangat membantu penelitian ini. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang di pelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu (**Sugiono, 2012:80**).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian inia adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang tahun 2020/2021.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Baangkinang. pada penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Teknik pengambilan sampel Menurut **Sugiyono (2014:122)** *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Untuk mengetahui berapa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin, yaitu:

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

Keterangan:

N: ukuran sample

N : ukuran populasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1 :Nilai Konstanta

e : Tingkat Kesalahan

sample yang masih ditolerin atau dilogikan yakini 10%.

Berdasarkan data yang tersaji dalam Tabel 1.1, maka dapat diambil ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 n &= \frac{31.047}{1 + 31.047(0,1)^2} \\
 &= \frac{31.047}{1 + 31.047(0,01)} \\
 &= \frac{31.047}{1 + 310,47} \\
 &= \frac{31.047}{310,47} \\
 &= 99,678 \\
 &= 100 \text{ (dibulatkan) dalam penelitian 100 respionden.}
 \end{aligned}$$

Secara keseluruhan jumlah populasi pada waktu penelitian sebanyak 31.047. Responden dalam penelitian ini hanya rawat inap secara umum oleh karena itu penelitian ini menjadi penelitian populasi yaitu sebanyak 99,678 yang pada gilirannya dibulatkan menjadi 100 orang responden dari penambahan jumlah yang masuk pada masa penelitian.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini penelitian menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai

sampel. Maksudnya adalah siapa saja kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut sesuai kriteria dan cocok untuk di jadikan sumber data.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik kuesioner. Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2012:199). Disini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data Kuosioner untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang. Kuosioner tersebut berisi pertanyaan yang berkaitan dengan elemen kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien berobat. Data yang dikumpulkan nantinya berupa indentitas reponden serta tanggapan tentang kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.

**Tabel 3.1 Bobot Jawaban Kuesinoer**

NO	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



5	Sangat Tidak Setuju	1
---	---------------------	---

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linear sederhana. Sebelum dilakukan analisis regresi sederhana terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen penelitian dan uji asumsi klasik yang diolah menggunakan program SPSS versi 22 for windows.

#### 3.6.2 Uji Instrumen

Pengujian dilakukan dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dari data yang telah didapat melalui kuesioner responden. Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuesioner, yaitu keharusan kuesioner untuk Valid dan Reliabel. Suatu kuesioner dikatakan valid kalau pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pertanyaan dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (**Riyanto, 2009 : 38**).

#### 3.6.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (**Prayitmo, 2009 : 119**). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS 22. Jika nilai  $r$  tabel lebih besar dari nilai  $r$  hitung maka data kuesioner yang digunakan dapat dikatakan valid atau sah.

### 3.6.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reliabilitas digunakan Alpha Cronbach dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$  (Ghozali, 2013:47)

### 3.6.5 Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas Data adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *probability plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

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

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah Multikolinieritas yang harus diatasi. Mengukur Multikolinieritas dalam penelitian juga dapat diketahui dengan menggunakan VIF (Variance Inflation Factor). Menghitung VIF untuk koefisien dari variabel independen menggunakan rumus :

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)}$$

Dimana  $R^2$  merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Bila nilai VIF besar dari 10 maka dianggap ada multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. (Umar, 2008:42)

c. Uji Heterokedastitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi Heterokedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya Heterokedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda adalah dengan melihat grafik scatterplot antara lain nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ZPRED. Grafik scatterplot menggunakan program SPSS (Statistical Program Society Science). (Umar, 2008)

d. Regresi Linier Berganda

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda.

Menurut Sugiyono, (2010: 237). Teknik regresi linier berganda didasari pada pengaruh fungsional ataupun kausal dua variabel independen dengan satu variabel dependen.

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana : Y = Kinerja

a = Konstanta

b = Koefesien Regresi

X1= Religiusitas

X2= Budaya organisasi

X3= Kepuasan kerja

e = Tingkat Kesalahan ( error )

### 3.2.1 Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F adalah uji yang digunakan untuk menguji dan menunjukkan apakah semua variabel independen (X1: Fasilitas; X2: Kualitas Pelayanan, yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y: Kepuasan Pasien berobat).

#### 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 (Siregar, 2013:304) uji ini digunakan untuk menguji pengaruh simultan variable bebas terhadap variable terikatnya. Jika variable bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variable tergantung maka model persamaan regresi masuk kedalam kriteria cocok. Kaidah pengujiannya jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan tingkat sig  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

#### b. Uji T

Uji t yaitu Uji parsial digunakan untuk melihat “keberartian” variabel bebas dengan terikat bila salah satu variabel bebas. Uji t, yaitu pengujian hipotesis variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau satu per satu (Sugiyono, 2010 : 214), dengan rumus sebagai berikut:

Dimana:

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

t = Nilai t

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1.  $t_{hit} > t_{tabel}$  signifikan

$t_{hit} < t_{tabel}$  tidak signifikan

### c. Uji $R^2$

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi pula kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terganggunya (Suliyanto, 2011:39). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Jika koefisien determinasi  $R^2=1$ , artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi  $R^2=0$ , artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependent. Tingkat korelasi dari nilai R dijelaskan sebagai berikut:

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten Kampar yang berdiri sejak pemerintahan Hindia Belanda dan diresmikan menjadi rumah sakit milik pemerintah pada tahun 1979, memiliki letak yang strategis di pinggir jalan raya Riau-Sumatera Utara tepatnya di jalan M.Yamin, SH.

Sejak tahun 1981 RSUD Bangkinang hanya tergolong rumah sakit kelas D. sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelayanan maka pada tanggal 05 Juni 1996, berdasarkan SK Mankes nomor:551/Mankes/SK/VI/1996 tentang peningkatan kelas RSUD Bangkinang milik pemerintah kabupaten Daerah Tingkat II Kampar, maka RSUD Bangkinang diakui sebagai yang tergolong kelas C.

Pada tanggal 19 Desember 2011 RSUD Bangkinang menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan surat keputusan bupati Kampar nomor: 066/ORG/303/2011 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang sebagai satuan kerja perangkat daerah kabupaten Kampar yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) secara penuh.

Pada tanggal 01 April 2015, tepatnya pada masa kepemimpinan dr.Wira Dama, M.KM, RSUD Bangkinang resmi memberikan pelayanan di Gedung Baru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

yang terletak di jalan lingkar Bangkinang Batu Belah. Kemudian pada tanggal 04 Desember 2017 dilanjutkan oleh dr. Andri Justin, Sp, PD. setelah itu melalui SK: 821.2.627/XII/2019 tanggal 27 Juni 2019 tentang pengangkatan Pegawai Negeri.

## **4.2 Visi Dan Misi RSUD Bangkinang**

### **4.2.1 Visi**

“Rumah Sakit Rujukan Ragnal Terbaik Dan Islami Di Provinsi Riau Tahun 2022”

### **4.2.2 Misi**

1. Mengembangkan pembangunan sarana, dan prasarana pendukung sesuai persyaratan RS kelas B;
2. Menyelenggarakan Good Corporate Govemance;
3. Meningkatkan kinerja, kopetensi dan kesejahteraan karyawan;
4. Mengembangkan SIMRS terintegritas;
5. Dukungan terhadap pengembangan wilayah yang relegius.

## **4.3 Tugas Pokok dan Fusngsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinag.**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor : 61 tahun 2012, tentang “Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kantor-kantor Kabupaten Kampar”, Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut :



### 3.3.2 Fungsi

- a. Menyelenggarakan pelayanan medis;
- b. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis;
- c. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan;
- d. Menyelenggarakan pelayanan rujukan;
- e. Melaksanakan peningkatan kemampuan SDM para medis dan manajemen Rumah Sakit
- f. Menyelenggarakan penelitian khusus dibidang medis;
- g. Melakukan pengolahan Administrasi umum dalam bidang ketatausaha, kepegawaian, keuangan, perencanaan & pengembangan.

### 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.

#### 4.1 Jumlah Dokter berdasarkan pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

Dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat, rumah sakit harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. Salah satu SDM yang dibutuhkan adalah Dokter, yang menenangani penyakit pasiennya. Untuk mengetahui jumlah Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**

**Tabel Dokter Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang**

No	Dokter Menurut Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Dokter Spesialis Obgin	4
2	Dokter Spesialis Bedah	2
3	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	3
4	Dokter Spesialis Anak	3
5	Dokter Spesialis Mata	1
6	Dokter Spesialis THT	1
7	Dokter Spesialis Radiologi	1
8	Dokter Spesialis Paru	2
9	Dokter Spesialis Partalogi Klinik	2
10	Dokter spesialis Kulit dan Kelamin	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.

11	Dokter Spesialis Anastesi	2
12	Dokter Spesialis syaraf	1
13	Dokter Spesialis Jiwa	1
14	Dokter spesialis Konservasi Gigi	1
15	Dokter Spesialis Jantung	1
16	Dokter Spesialis Fisioterapi	1
17	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1
18	Dokter Umum (Pelayanan)	18
19	Dokter Umum ( Kantor + Direktur)	7
20	Dokter Gigi	5
<b>Total</b>		<b>58</b>

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkiang

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah Dokter berdasarkan pendidikan berjumlah 58 orang yang terdiri dari Dokter Obgin (PNS) 4 orang, Dokter Spesialis Bedah (PNS) 2 orang, Dokter Spesialis Penyakit Dalam (PNS) 3 orang, Dokter Spesialis Anak (PNS) 3 orang, Dokter Spesialis Mata (PNS) 1 orang, Dokter Spesialis THT (PNS) 1 orang, Dokter Spesialis Radiologi (THL) 1 orang, Dokter Spesialis Patologi Klinik (PNS) 2 orang, Dokter Spesialis Paru (PNS) 2 orang, Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin (PNS) 2 orang, Dokter Spesialis Anastesi (PNS) 2 orang, Dokter Spesialis Syaraf (PNS) 1 orang, Dokter Spesialis Jiwa (PNS) 1 orang, Dokter Spesialis Konservasi Gigi (PNS) 1 orang, Dokter Spesialis Jantung (THL) 1 orang, Dokter Spesialis Fisioterapi (THL) 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.

orang, Dokter Spesialis Patologi Anatomi (THL) 1 orang, Dokter Umum (Pelayanan) PNS 7 orang dan THL 11 orang, Dokter Umum (Kantor + Direktur) PNS 5 orang dan THL 2 orang, Dokter Gigi (PNS) 4 orang dan (THL) 1 orang.

#### 4.5 Jumlah Perawat Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang telah memiliki 91 orang perawat untuk memberikan pelayanan di rumah sakit yang nantinya dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengetahui secara rinci jumlah perawat berdasarkan pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2**

#### Jumlah Perawat Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

NO	Perawat Menurut Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Strata 1 Keperawatan (Ners)	81
2	S1 Keperawatan (Ners Kantor)	7
<b>Total</b>		88

Sumber: *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang 88 orang terdiri dari 81 orang

**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.

perawat berpendidikan Sastra 1 Keperawatan (Ners) PNS 31 orang, THL 37 orang, dan PEG.BLUD 13 orang, dan 7 orang perawat S1 Keperawatan (Ners Kantor) PNS 6 orang, dan PEG.BLUD 1 orang.

#### **4.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dipimpin oleh seorang direktur yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan. (Preventif, Curative maupun *Rehabilitatif*). Untuk mengetahui secara rinci struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Apapun tugas-tugas setiap jabatan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dapat dilihat pada penjelasan-penjelasan sebagai berikut:

- a. Direktur

Membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan. (Preventif, Curative maupun Rehabilitatif).

- b. Kepala Bagian Administrasi Umum

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Umum, Perlengkapan dan Kerumahtangan, Umum, Hukum, Informasi dan Kemitraan serta penyelenggaran urusan penyusunan dan Evaluasi anggaran, mengkoordinasikan perencanaan program pembangunan kesehatan rumah sakit dan penyusunan pelaporan kegiatan.

c. Kasubbag Perencanaan Evaluasi Anggaran

Membantu Kepala Bagian Administrasi umum dalam penyelenggaraan urusan Perencanaan dan Evaluasi anggaran dalam hal melaksanakan dan mengkoordinasikan perencanaan dan evaluasi anggaran program pembangunan rumah sakit.

d. Kasubbag Perlengkapan dan Rumah Tangga

Membantu Kepala Bagian Administrasi Umum dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perlengkapan, dalam penyelenggaraan urusan kerumahtanggaan, pemeliharaan dan ketertiban dan perlengkapan di lingkungan Rumah Sakit.

e. Kasubbag Umum, Hukum, Informasi dan Kemitraan

Membantu Kepala Bagian Administrasi Umum dalam penyelenggaraan urusan umum, hukum, informasi dan hukum dalam kegiatan berupa asset/barang milik Rumah Sakit, surat menyurat, ekspedisi, tata kearsipan, penggandaan, penyelenggaraan rapat-rapat dinas dan publikasi serta kemitraan pemasaran.

f. Kepala Bagian Keuangan

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.

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan Keuangan dalam hal menyiapkan bahan dan perencanaan dan mobilisasi dana, perbendaharawan dan verifikasi, untuk peningkatan pelayanan kesehatan.

g. Kepala Seksi Perbendaharaan dan Verifikasi

Membantu Kepala Bidang Keuangan dalam penyelenggaraan urusan Keuangan dalam hal menyiapkan pengelolaan perbendaharawan dan penata usahaan keuangan yang baik dan tertib.

h. Kepala Seksi Akutansi

Membantu Kepala Bidang Keuangan dalam penyelenggaraan urusan Keuangan dalam pengujian dokumen dan menganalisa serta mengevaluasi kegiatan dan laporan keuangan sesuai aturan sistem keuangan yang benar.

i. Kepala Bidang Sumber Daya Manusia dan Pendidikan

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan pengelolaan sumber daya manusia dan pendidikan. Membantu Kepala Bidang Sumber daya Manusia dan pendidikan dalam penyelenggaraan urusan pendidikan pelatihan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

j. Kepala Seksi Pendidikan, Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM

Membantu Kepala Bidang Sumber Daya Manusia dan pendidikan dalam hal penyelenggaraan administrasi dan pembinaan sumber daya manusia.

k. Kepala Seksi Administrasi dan Pembinaan

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan keperawatan, mengkoordinir dan

melakukan pemantauan serta pengawasan, penilaian penggunaan fasilitas kegiatan pelayanan terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit

l. Kepala Bidang Pelayanan

Membantu Kepala Bidang Pelayanan dan Keperawatan dalam penyelenggaraan urusan pelayanan medis, pelayanan penunjang dan serta melaksanakan, melakukan pemantauan dan evaluasi serta pengawasan penggunaan fasilitas pelayanan terhadap kegiatan pelayanan kesehatan rumah sakit.

m. Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik

Membantu Kepala Bidang Pelayanan dan Keperawatan dalam penyelenggaraan urusan pelayanan medis, pelayanan penunjang dan serta melaksanakan, melakukan pemantauan dan evaluasi serta pengawasan penggunaan fasilitas pelayanan terhadap kegiatan pelayanan kesehatan rumah sakit.

n. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan

Membantu Kepala Bidang Pelayanan dan Keperawatan dalam penyelenggaraan urusan pelayanan keperawatan, asuhan keperawatan, bimbingan dan pelatihan keperawatan dan melaksanakan dan melakukan pemantauan serta pengawasan penggunaan fasilitas pelayanan keperawatan terhadap kegiatan pelayanan keperawatan rumah sakit.

o. Kelompok Staf Medis

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.

Kelompok Fungsional yang bekerja dibidang medis, non medis, dan pelayanan penunjang yang mempunyai tugas membantu Direktur, melaksanakan diagnosa, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, peningkatan dan pemulihan kesehatan, penyuluhan, pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan, yang dilaksanakan dengan pendekatan tim dengan tenaga Profesi terkait.

p. Komite Medik

Tugasnya:

1. Menyusun rencana kegiatan Komite Medik dalam rangka penetapan kebijakan (strategi) rumah sakit berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Merencanakan kebutuhan sumberdaya berupa sarana, prasarana, tenaga, peralatan, bahan dan kebutuhan lainnya, sesuai dengan strategi rumah sakit serta prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Merumuskan standar pelayanan medik, standar peralatan medik, standar tenaga medik dan standar-standar lainnya yang sesuai dengan kode etik profesi, standar profesi berdasarkan referensi keilmuan yang mutakhir serta sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Mendistribusikan tugas dan sumber daya kepada para Kepala Sub Komite, antara lain Sub Komite Peningkatan Mutu Medik, Sub Komite

**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.

- Kredensial, Sub Komite Etika Profesi, Sub Komite Farmasi & Terapi, Sub Komite Rekam Medik dan Sub Komite lainnya yang dianggap perlu, agar tugas-tugas terbagi habis dan dapat berjalan dengan lancar;
5. Memimpin para Kepala Sub-Komite dan staf medis fungsional agar dapat melaksanakan dan mengimplementasikan tugasnya masing-masing, sesuai dengan standar/rencana kerja yang telah ditetapkan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  6. Mengkoordinir para Kepala Sub Komite dan kelompok staf medis agar dapat melaksanakan tugasnya dalam jalinan kerjasama yang sinergis dan harmonis;
  7. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para Kepala Sub Komite dan kelompok staf medis agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  8. Mengawasi, mengendalikan dan membina pelaksanaan tugas-tugas kelompok staf medis, agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  9. Melaksanakan kredensialisasi tenaga medik baik tenaga medik baru maupun yang lama, evaluasi kompetensi staf medik, prestasi kerja staf medik fungsional sebagai bahan pertimbangan pengembangan karier dan pengembangan 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.

10. Melaksanakan penelitian, audit klinik dan pengembangan mutu pelayanan medik;

11. Mengevaluasi hasil kegiatan Komite Medik secara keseluruhan;

12. Membuat laporan hasil kegiatan di bidang tugasnya, sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada Direktur.

q. Komite Keperawatan

Tugasnya:

1. Menyusun rencana kegiatan Komite Keperawatan dalam rangka penetapan kebijakan (strategi) rumah sakit berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Merumuskan standar pelayanan asuhan keperawatan, standar peralatan, standar tenaga keperawatan dan standar-standar lainnya yang sesuai dengan kode etik profesi, standar profesi berdasarkan referensi keilmuan yang mutakhir serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Mendistribusikan tugas dan sumber daya kepada para Kepala Sub Komite, antara lain Sub Komite Peningkatan Mutu Keperawatan, Sub Komite Kredensial Keperawatan, Sub Komite Etika Profesi Keperawatan, dan Sub Komite lainnya yang dianggap perlu, agar tugas tugas terbagi habis dan dapat berjalan dengan lancar;

**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. Memimpin para Kepala Sub-Komite dan staf paramedis fungsional agar dapat melaksanakan dan mengimplementasikan tugasnya masing-masing, sesuai dengan standar/rencana kerja yang telah ditetapkan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Mengkoordinir para Kepala Sub Komite dan staf paramedis fungsional agar dapat melaksanakan tugasnya dalam jalinan kerjasama yang sinergis dan harmonis;
6. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para Kepala Sub Komite dan staf paramedis fungsional agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
7. Mengawasi, mengendalikan dan membina pelaksanaan tugas-tugas Komite Keperawatan RSUD Bangkinang, agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
8. Melaksanakan evaluasi kompetensi tenaga keperawatan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
9. Melaksanakan penelitian dan pengembangan mutu pelayanan asuhan keperawatan;
10. Membuat usulan kebutuhan sumber daya berupa sarana, prasarana, tenaga, peralatan, bahan dan kebutuhan lainnya, sesuai dengan strategi rumah sakit serta prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

**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.

11. Mengevaluasi hasil kegiatan Komite Keperawatan secara keseluruhan;
12. Membuat laporan hasil kegiatan di bidang tugasnya, sebagai bahan informasi dan pertanggungjawabannya kepada Direktur.

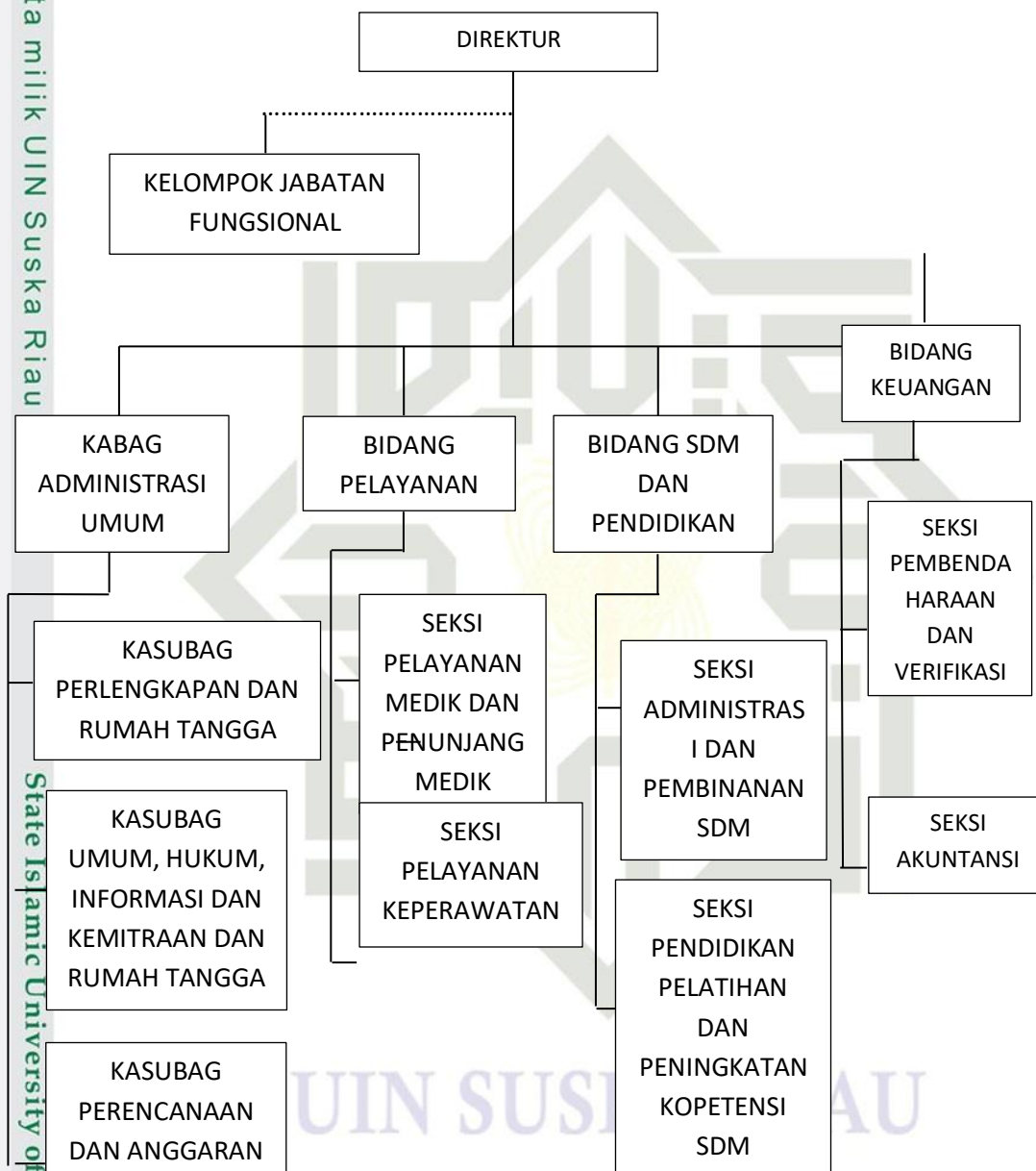
r. Satuan Pengawas Intern (SPI)

Tugasnya:

1. Menyusun rencana kegiatan SPI dalam rangka penetapan kebijakan (strategi) rumah sakit berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;
2. Mengawasi, membina dan mengaudit kegiatan rumah sakit sesuai dengan struktur organisasi dan bidang tugas;
3. Membantu dan memberikan masukan kepada Direktur dalam rangka pelaksanaan kegiatan dan tugas-tugas rumah sakit;
4. Melakukan audit kinerja baik pelayanan, etika profesi, manajemen maupun keuangan sesuai dengan standar yang berlaku;
5. Melaporkan hal-hal kegiatan yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur tetap yang ada;
6. Mengevaluasi kinerja pegawai guna pengembangan diri dan karir serta mengusulkan reward/kesejahteraan pegawai serta punishment/ganjaran sesuai dengan kinerja masing-masing;
7. Membuat laporan hasil kegiatan di bidang tugasnya, sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan;
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Gambar 4.1

## Struktur Organisasi RSUD Bangkinang



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan uraian teoritis antara pembahasan pada bab sebelumnya maka bab yang terakhir dalam penulisan skripsi ini, akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran.

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (1,821) <  $t_{tabel}$  (1,98472) dengan nilai tidak signifikan yang dihasilkan sebesar  $t_{hitung}$  (0,072) masih berada dibawah (0,05) hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Bangkinang.
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (11,409) >  $t_{tabel}$  (1,98472) dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar  $t_{hitung}$  (0,121) masih berada diatas (0,05) hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Bangkinang.
3. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 287,707 > F tabel 3,09 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya Fasilitas dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Bangkinang.
4. Nilai R Square sebesar 0,856 atau 85,6% berarti terdapat hubungan antara

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

fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sisanya 14,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti dengan mempertimbangkan keterbatasan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang perlu lebih memperhatikan fasilitas yang ada di rumah sakit, seperti ruang tunggu, toilet, alat-alat medis, dan juga memiliki papan petunjuk yang jelas, dan lainnya. Karena semakin buruk fasilitas yang ada di rumah sakit maka akan semakin rendah kepuasan pasien.
2. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, lebih meningkatkan kualitas pelayanannya seperti adanya perawat yang membantu pasien untuk mengganti pakaian (bagi pasien tidak mampu dan belum mampu), dan petugas baik perawat, Dokter, selalu berada di tempat saat pasien membutuhkan pelayanan, dan lainnya. Hal ini agar tetap bisa mempertahankan pasien dan bersaing dengan rumah sakit lain.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dari indikator-indikator lainnya yang berbeda, dengan jumlah data yang lebih banyak, dan jumlah tahun pengamatan yang lebih panjang agar memberikan hasil yang baik.





## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Yogyakarta:CAPS(Center For Academic Publishing Service)).
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: ALFABET)
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Baillia, Jefry F.T., Agus Supandi Soegoto, & Sjendry S.R. Loindong. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di kota Manado*. (Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.2 No.3 September 2014).
- Buchari, Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. (Yogyakarta: Andi).
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. (Malang. Bayu Media)
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, (Yogyakarta, Andi)
- Ghozali, Imam. 2011 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi I.(Semarang: Universitas Diponegoro).
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: Alfabeta).
- Kotler dan Keller. 2012, *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson. (Prentice Hall. Hurriyati Ratih, Dr., M.Si), 2010).
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, 2014: *Principle Of Marketing, 15th edition*. (New Jersey: Pearson Prentice Hall).
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. (Jakarta: Erlangga).

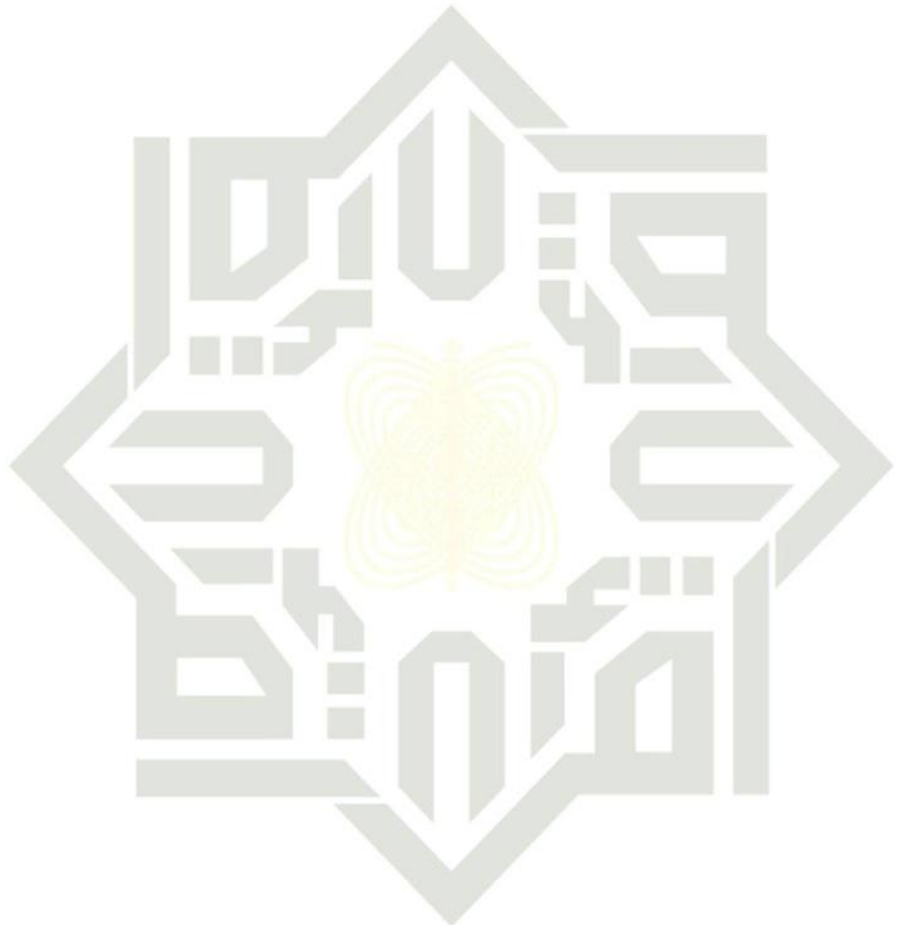
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, (Pearson Education,Inc).
- Li Suryati, 2019, *Manajemen Pemasaran: suatu strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.*(Yogyakarta: CV.Budi Utama).
- Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2013.*Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition*, (McGraw-Hill International Edition).
- Rusydi Abubakar, 2018, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta).
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.)
- Sudra, Rano Indradi. *Statistik Rumah Sakit –Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Jhonson Hingga Statistik Kematian & Otopsi*. (Graha Ilmu: Yogyakarta.2010)
- Sugiono, 2014, *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3*, (Bandung: CV. Alfabet).
- Sugiono. 2012. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. (Bandung: Alfabeta).
- Suastiyono.2010 *Metode Penelitian Administrasi di Lengkapi dengan Metode R&D*. (Bandung. CV Alfabeta).
- Suastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. (Alfabeta, cv).
- Sulistyo, H. 2011. *Peran Nilai-Nilai Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi. Jurnal Media Riset Bisnis & Manajemen*. (Vol. 11 (3): hal. 252-270).
- Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. (Bogor : Ghalia Indonesia).
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri 2016 , *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Tjoto, Fandi & Gregorius Chandra. 2011. “*Service, Quality & Statifactin edisi 3*”. (Yogyakarta: Andi).

**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.

Tjiptono, Fandy.2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset).

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



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.

## LAMPIRAN I

### KOESIONER PENELITIAN

#### Petunjuk Pengisian

#### Bagian A

Mohon diisi titik-titik pada tempat yang sudah disediakan dan mohon berilah tanda (x) pada salah satu jawaban pertanyaan berikut dengan jawaban anda yang sesuai keadaan sebenarnya, atau penjelasan di atas pada titik-titik telah disediakan.

#### Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
3. Usia : .....tahun
4. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  
 Pegawai Negeri  
 Wiraswasta  
 Lainnya:.....
5. Lama menjalani rawat inap :  1 hari  
 2 hari  
 3 hari  
 >3 hari

#### Daftar Pernyataan

Pada bagian ini anda diharapkan memilih/ mengisi setiap kolom berdasarkan penilaian anda. Terdapat 5 (lima) alternatif jawaban:

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

Berilah tanda silang (x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan jawaban anda. Anda hanya diperbolehkan memilih satu jawaban untuk pernyataan. Sangat diharapkan agar anda menjawab/mengisi semua pernyataan yang disediakan.

**Fasilitas**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Ruang tunggu dan toilet rumah sakit yang disediakan bersih dan nyaman					
2	Rumah sakit memiliki alat-alat medis yang lengkap					
3	Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas					
4	Warna cat dinding/ bangunan rumah sakit yang digunakan membuat rileks dan nyaman					
5	Fasilitas yang dimiliki atau disediakan di kamar rawat inap berfungsi dengan baik					

**Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Tangible (Bukti Langsung/Berwujud)</b>						
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih					
2	Ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih					
4	Makanan yang di diberikan bergizi lengkap dan tepat waktu					
5	Petugas baik perawat, Dokter, selalu berada di tempat saat anda atau keluarga anda membutuhkan pelayanan					

**Realibility (Kehendalan)**

1	Tenaga medis Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjkan					
2	Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang memberitahukan jenis penyakit, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					
3	Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang menerangkan tindakan yang dilakukan					
4	Perawat dan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung					
5	Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang sigap dan cepat dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien					

**Assurance (Jaminan)**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Tenaga medis menyediakan obat-obatan/ alat-alat medis yang lengkap					
3	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
4	Tenaga medis memberikan dukungan dan kerjasama terhadap pasien					
5	Jaminan kesehatan sudah sesuai dengan harapan pasien					

**Empathy (Empati)**

1	Dokter di rumah sakit umum daerah Bangkinang mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
2	Perawat di rumah sakit Umum daerah Bangkinang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien					
3	Perawat di rumah sakit umum daerah Bangkinang bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien					
4	Perawat di Rumah sakit umum Bangkinang bersikap cekatan serta menghargai pasien					
5	Pasien di bantu oleh petugas rumah sakit untuk mengganti pakaian (bagi					

**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.

pasien tidak mampu dan belum mampu)					
-------------------------------------	--	--	--	--	--

**Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kualitas rumah sakit sesuai dengan harapan pasien					
2	Setelah saya dirawat disini, saya akan merekomendasikan rumah sakit ini untuk orang lain berobat					
3	Jika saya membutuhkan perawatan medis, saya akan kembali memilih rumah sakit ini					
4	Petugas rumah sakit memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada pasien					
5	Petugas rumah sakit memiliki pengetahuan dan keterampilan yang professional					

Bangkinang, .....,April 2021  
Pasien Rawat Inap RSUD Bangkinang

UIN SUSKA RIAU

( )

**LAMPIRAN 2**

**TABULASI DATA**



## 1. Tabulasi Fasilitas

Responden	Pernyataan					Total	Rata-rata
	F1	F2	F3	F4	F5		
1	1	2	4	3	2	12	2,4
2	2	2	3	4	2	13	2,6
3	2	2	3	4	2	13	2,6
4	1	1	3	4	2	11	2,2
5	2	3	2	2	3	12	2,4
6	4	4	2	4	4	18	3,6
7	4	4	3	4	2	17	3,4
8	2	2	3	4	2	13	2,6
9	5	5	5	5	4	24	4,8
10	2	1	2	4	2	11	2,2
11	2	3	5	3	3	16	3,2
12	2	2	2	3	2	11	2,2
13	3	4	5	3	4	19	3,8
14	2	2	2	4	2	12	2,4
15	5	5	4	4	4	22	4,4
16	2	3	5	3	3	16	3,2
17	3	4	3	3	4	17	3,4
18	2	2	4	3	3	14	2,8
19	4	3	4	3	4	18	3,6
20	3	3	4	4	4	18	3,6
21	2	2	4	4	2	14	2,8
22	2	2	3	4	2	13	2,6
23	5	5	5	5	5	25	5
24	4	5	5	4	5	23	4,6
25	4	2	3	4	4	17	3,4
26	5	4	5	5	5	24	4,8
27	2	1	2	4	2	11	2,2
28	1	1	2	4	2	10	2
29	2	2	2	4	2	12	2,4
30	4	3	3	4	4	18	3,6
31	2	2	4	4	2	14	2,8
32	2	2	4	3	3	14	2,8
33	1	2	4	3	2	12	2,4
34	5	2	4	3	2	16	3,2
35	2	2	3	3	3	13	2,6
36	2	2	2	4	2	12	2,4
37	5	4	5	4	4	22	4,4

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.

38	3	4	2	2	4	15	3
39	1	2	4	3	2	12	2,4
40	1	2	2	5	3	13	2,6
41	1	2	2	3	2	10	2
42	4	4	3	4	5	20	4
43	2	2	4	2	2	12	2,4
44	5	5	4	4	5	23	4,6
45	1	1	2	3	2	9	1,8
46	2	3	2	4	4	15	3
47	2	3	3	4	4	16	3,2
48	4	4	2	4	2	16	3,2
49	2	2	3	4	4	15	3
50	2	2	4	3	2	13	2,6
51	4	5	5	5	4	23	4,6
52	2	4	5	5	4	20	4
53	2	3	2	4	4	15	3
54	1	2	2	3	2	10	2
55	2	2	4	5	3	16	3,2
56	2	4	5	3	4	18	3,6
57	2	4	5	4	4	19	3,8
58	4	4	2	2	4	16	3,2
59	4	5	4	4	3	20	4
60	3	2	2	3	2	12	2,4
61	3	2	4	2	3	14	2,8
62	1	2	3	4	2	12	2,4
63	1	2	2	3	2	10	2
64	1	2	3	3	2	11	2,2
65	2	2	3	4	2	13	2,6
66	1	1	2	3	2	9	1,8
67	2	1	3	4	2	12	2,4
68	2	2	4	4	2	14	2,8
69	2	2	3	4	2	13	2,6
70	1	2	3	4	2	12	2,4
71	2	2	2	4	2	12	2,4
72	1	2	4	2	2	11	2,2
73	2	3	5	2	4	16	3,2
74	4	2	5	3	2	16	3,2
75	3	4	5	4	4	20	4
76	2	3	2	3	2	12	2,4
77	4	2	2	3	2	13	2,6
78	2	2	4	3	2	13	2,6

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.

79	2	2	2	4	2	12	2,4
80	2	2	2	4	2	12	2,4
81	2	3	4	3	4	16	3,2
82	4	3	3	4	2	16	3,2
83	2	2	3	3	2	12	2,4
84	2	2	2	4	2	12	2,4
85	2	3	4	2	2	13	2,6
86	2	3	4	3	4	16	3,2
87	4	3	4	5	5	21	4,2
88	5	4	5	4	4	22	4,4
89	2	5	5	4	4	20	4
90	2	2	2	4	2	12	2,4
91	2	3	2	2	2	11	2,2
92	2	4	5	3	4	18	3,6
93	4	4	5	4	3	20	4
94	2	2	4	4	2	14	2,8
95	2	2	4	3	2	13	2,6
96	2	1	2	3	2	10	2
97	5	4	5	4	4	22	4,4
98	4	3	5	4	4	20	4
99	3	4	4	5	5	21	4,2
100	5	5	4	3	4	21	4,2
Total	257	275	340	358	292	1522	304,4
Rata-rata	2,57	2,75	3,4	3,58	2,92	15,22	3,044

© 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.

## Tabulasi Kualitas Pelayanan

### 2. Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of

No. Responden	Pernyataan																				Total	Rata-rata
	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	kp9	kp10	kp11	kp12	kp13	kp14	kp15	kp16	kp17	kp18	kp19	kp20		
1	4	4	4	3	2	2	3	4	2	1	3	1	4	3	2	4	2	4	1	1	54	2,7
2	5	3	4	2	1	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	53	2,65
3	5	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	54	2,7
4	5	3	4	2	2	1	3	4	1	1	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	52	2,6
5	4	3	4	1	2	2	4	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	53	2,65
6	4	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	75	3,75
7	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	77	3,85
8	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	2	58	2,9
9	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	89	4,45
10	5	2	4	3	2	2	3	4	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	2	2	57	2,85
11	3	3	3	2	2	2	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	2	2	2	60	3
12	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2	2	2	53	2,65
13	5	4	4	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	79	3,95
14	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	49	2,45
15	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	81	4,05
16	5	5	4	4	2	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	82	4,1
17	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	73	3,65
18	3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	3	2	56	2,8
19	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	79	3,95
20	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	65	3,25

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Dilarang mengutipan dananya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritika.
  - Dilarang tidak mengutipkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	1	56	2,8
2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	2	53	2,65
2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	73	3,65
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82	4,1
2	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	76	3,8
2	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	2	81	4,05
2	5	4	2	1	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	55	2,75
2	4	5	2	1	2	3	5	2	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	56	2,8
2	4	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	53	2,65
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	79	3,95
31	3	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	53	2,65
32	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	55	2,75
33	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	2	1	49	2,45
34	4	4	3	4	4	4	3	3	2	1	3	2	4	3	2	4	2	4	2	60	3
35	2	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	50	2,5
36	5	4	3	4	2	1	4	3	1	1	2	2	3	4	1	4	2	4	1	53	2,65
37	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	77	3,85
38	4	5	4	2	2	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	78	3,9
39	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	51	2,55
40	5	4	3	4	2	2	4	4	1	1	2	1	4	4	2	2	2	4	1	53	2,65
41	4	2	4	3	2	2	3	4	1	1	3	2	4	3	2	4	3	4	2	55	2,75
42	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	81	4,05
43	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	55	2,75
44	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	72	3,6
45	4	3	4	2	1	2	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	52	2,6

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 kritika  
 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

4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	2	78	3,9
4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	2	78	3,9
4	5	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	75	3,75
4	5	4	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	79	3,95
5	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	3	2	4	2	3	1	1	1	56	2,8
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	3,85
4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	76	3,8
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	73	3,65
5	2	4	3	2	2	3	4	1	1	2	2	4	4	3	4	3	4	2	1	1	56	2,8
5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	77	3,85
5	5	4	2	2	4	5	4	2	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	77	3,85
4	4	3	3	2	5	4	4	2	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	3	3	71	3,55
4	4	4	3	3	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	79	3,95
5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	81	4,05
5	2	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	59	2,95
4	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	5	5	59	2,95
5	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	54	2,7
4	4	4	3	1	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	1	1	54	2,7
4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	2	58	2,9
5	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	55	2,75
4	3	4	2	1	1	3	4	2	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	1	1	4	2,45
4	4	3	2	1	1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	49	2,45
4	3	3	2	1	2	4	5	2	1	2	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2	51	2,55
5	4	3	2	2	1	4	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	54	2,7
4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	1	1	52	2,6

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 kritika  
 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

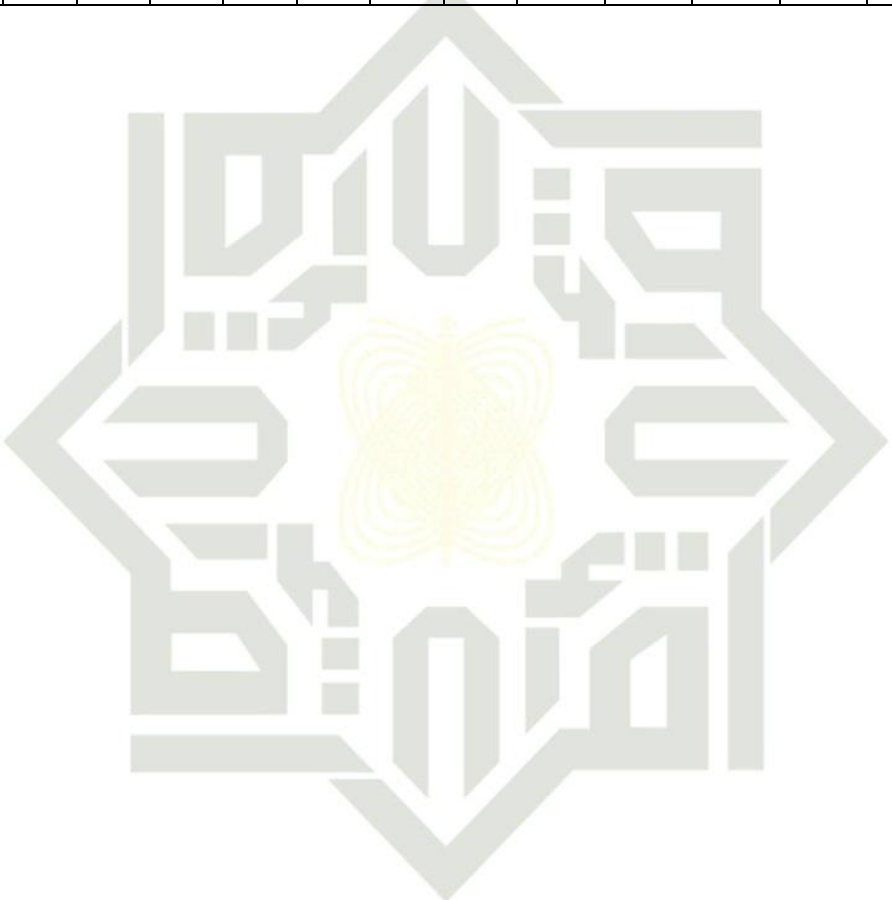
State Islamic University of

76	4	2	4	3	2	2	3	5	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	59	2,95
77	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	54	2,7
78	5	5	5	3	4	3	4	4	2	4	5	2	5	5	4	5	4	3	3	4	79	3,95
79	5	4	5	3	2	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	82	4,1
80	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	84	4,2
81	5	2	3	4	2	1	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	59	2,95
82	4	2	3	4	2	2	3	4	2	1	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	57	2,85
83	3	4	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	2	2	56	2,8
84	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2	2	2	55	2,75
85	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	53	2,65
86	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	81	4,05
87	4	5	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	72	3,6
88	5	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	53	2,65
89	4	2	4	3	2	1	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	55	2,75
90	5	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3	4	2	2	59	2,95
91	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	79	3,95
92	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	85	4,25
93	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	84	4,2
94	5	5	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	70	3,5
95	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	54	2,7
96	4	2	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	2	1	52	2,6
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	82	4,1
98	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	79	3,95
99	3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	5	3	3	2	2	58	2,9
100	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	49	2,45

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 umum yang sah.  
 b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4	2	3	4	2	2	3	4	1	2	2	2	4	4	2	4	3	4	2	2	56	2,8
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	85	4,25
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	91	4,55
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	87	4,35
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	86	4,3
411	359	386	296	258	279	380	382	257	274	330	280	381	360	297	385	317	355	280	272	6494	327
4,1	3,6	3,9	3	2,6	2,8	3,8	3,8	2,6	2,74	3,3	2,8	3,81	3,6	2,97	3,85	3,2	3,55	2,8	2,72	64,9	3,27



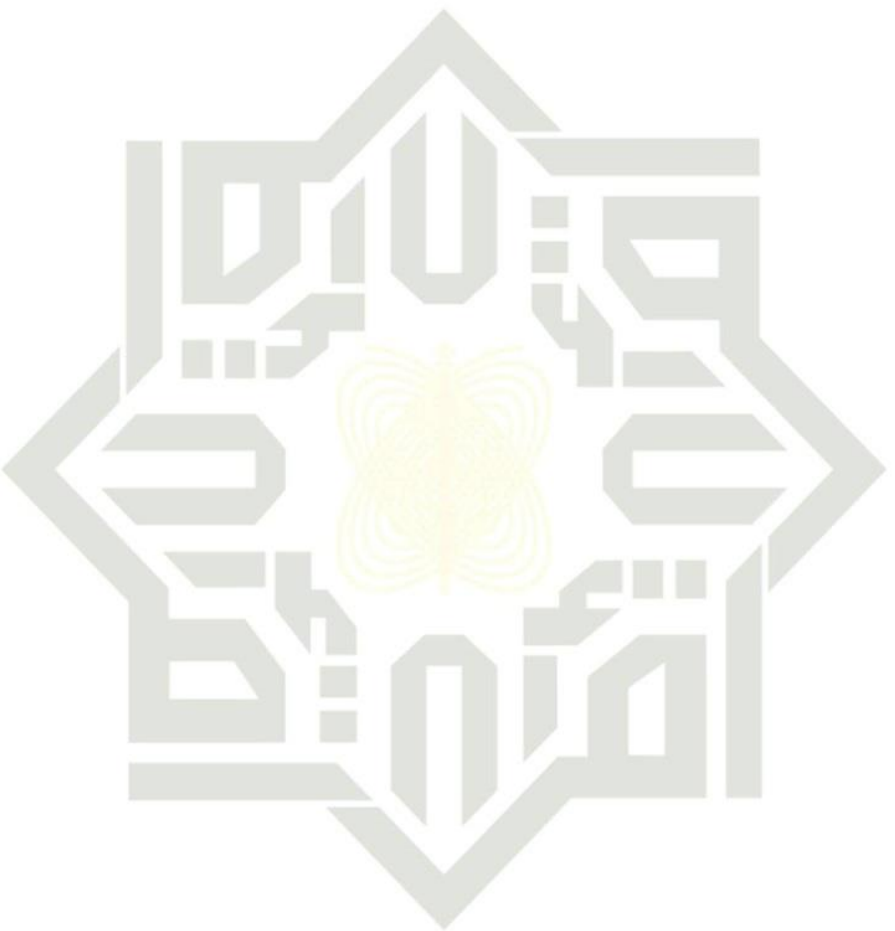
UIN SUSKA RIAU

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 umum yang sah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of

**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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3. Kepuasan Konsumen

Responden	Pernyataan					Total	Rata-Rata
	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5		
1	3	2	3	3	2	13	2,6
2	2	3	4	2	2	13	2,6
3	2	3	3	2	2	12	2,4
4	2	3	3	2	2	12	2,4
5	2	2	3	2	2	11	2,2
6	4	3	4	4	4	19	3,8
7	4	4	3	4	4	19	3,8
8	3	2	2	3	2	12	2,4
9	4	4	4	5	4	21	4,2
10	2	3	4	2	2	13	2,6
11	4	4	3	2	3	16	3,2
12	2	4	3	2	2	13	2,6
13	4	4	4	4	5	21	4,2
14	2	4	3	2	3	14	2,8
15	4	4	3	3	4	18	3,6
16	4	4	4	4	4	20	4
17	4	4	3	3	3	17	3,4
18	2	3	3	2	3	13	2,6
19	4	4	5	5	4	22	4,4
20	3	3	3	3	3	15	3
21	2	4	3	2	3	14	2,8
22	2	3	3	2	2	12	2,4
23	3	3	4	3	4	17	3,4
24	4	5	4	3	4	20	4
25	4	5	4	3	4	20	4
26	3	4	4	3	4	18	3,6
27	2	4	4	2	2	14	2,8
28	2	4	3	2	2	13	2,6
29	2	3	4	1	3	13	2,6
30	4	4	4	4	4	20	4
31	2	3	3	2	2	12	2,4
32	2	3	3	2	3	13	2,6
33	2	2	2	1	4	11	2,2
34	2	4	3	2	4	15	3
35	2	3	3	2	4	14	2,8
36	1	3	3	1	2	10	2
37	4	5	4	4	5	22	4,4

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.

38	3	4	4	4	3	18	3,6
39	2	2	2	3	5	14	2,8
40	2	3	3	1	4	13	2,6
41	2	4	3	2	2	13	2,6
42	4	4	5	4	4	21	4,2
43	2	3	3	2	4	14	2,8
44	4	4	5	4	4	21	4,2
45	2	3	3	2	2	12	2,4
46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	5	4	4	5	22	4,4
48	4	4	3	4	4	19	3,8
49	4	3	3	4	4	18	3,6
50	2	4	4	1	2	13	2,6
51	4	4	4	4	4	20	4
52	4	4	4	4	4	20	4
53	4	4	3	4	4	19	3,8
54	2	3	3	2	2	12	2,4
55	3	4	4	4	4	19	3,8
56	4	4	3	3	4	18	3,6
57	4	4	3	4	5	20	4
58	4	4	5	4	5	22	4,4
59	5	4	4	5	4	22	4,4
60	2	3	3	1	2	11	2,2
61	2	3	3	2	2	12	2,4
62	2	3	4	2	2	13	2,6
63	2	3	3	2	2	12	2,4
64	2	3	4	2	2	13	2,6
65	2	3	3	2	2	12	2,4
66	2	3	3	2	2	12	2,4
67	2	3	4	2	2	13	2,6
68	2	3	3	1	2	11	2,2
69	2	3	4	2	2	13	2,6
70	2	3	4	2	2	13	2,6
71	2	4	3	2	2	13	2,6
72	2	3	3	2	2	12	2,4
73	4	3	3	3	5	18	3,6
74	4	4	4	4	4	20	4
75	4	4	4	3	3	18	3,6
76	2	3	4	2	2	13	2,6
77	2	3	3	2	1	11	2,2
78	2	4	3	2	3	14	2,8

**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.

79	2	4	3	2	3	14	2,8
80	2	4	3	2	3	14	2,8
81	4	3	4	3	4	18	3,6
82	4	4	4	5	4	21	4,2
83	2	3	3	2	2	12	2,4
84	2	3	4	2	2	13	2,6
85	2	4	3	2	3	14	2,8
86	4	4	4	3	4	19	3,8
87	4	4	4	4	4	20	4
88	4	5	4	5	4	22	4,4
89	2	4	5	4	5	20	4
90	2	3	3	2	2	12	2,4
91	2	3	4	2	2	13	2,6
92	4	4	5	4	4	21	4,2
93	4	3	4	3	4	18	3,6
94	2	3	3	2	2	12	2,4
95	2	3	3	2	3	13	2,6
96	2	4	3	2	2	13	2,6
97	4	5	3	4	5	21	4,2
98	4	5	4	5	4	22	4,4
99	3	4	5	4	4	20	4
100	4	4	4	4	4	20	4
Total	286	355	351	279	317	1588	317,6
Rata-Rata	2,86	3,55	3,51	2,79	3,17	15,88	3,176

### Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	1	5	2,57	1,225
X1.2	100	1	5	2,75	1,132
X1.3	100	2	5	3,40	1,128
X1.4	100	2	5	3,58	0,781
X1.5	100	2	5	2,92	1,051
FASILITAS (X1)	100	9	25	15,22	3,991
RATA-RATA		3,04			

#### 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 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	2	5	4,11	0,790
X2.2	100	2	5	3,59	1,036
X2.3	100	3	5	3,86	0,652
X2.4	100	1	5	2,96	0,963
X2.5	100	1	5	2,58	1,075
X2.6	100	1	5	2,79	1,183
X2.7	100	3	5	3,80	0,667
X2.8	100	3	5	3,82	0,575
X2.9	100	1	5	2,57	1,027
X2.10	100	1	5	2,74	1,160
X2.11	100	1	5	3,30	1,133
X2.12	100	1	5	2,80	1,005
X2.13	100	2	5	3,81	0,647
X2.14	100	2	5	3,60	0,725
X2.15	100	1	5	2,97	1,020
X2.16	100	2	5	3,85	0,702
X2.17	100	2	5	3,17	1,025
X2.18	100	1	5	3,55	0,796
X2.19	100	1	5	2,80	1,119
X2.20	100	1	5	2,72	1,147
KUALITAS PELAYANAN (X2)	100	49	91	65,39	12,847
RATA-RATA	3,27				

#### 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 Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	100	1	5	2,86	0,985
Y1.2	100	2	5	3,55	0,702
Y1.3	100	2	5	3,51	0,674
Y1.4	100	1	5	2,79	1,094
Y1.5	100	1	5	3,17	1,064
KEPUASAN PASIEN (Y)	100	10	22	15,88	3,715
RATA-RATA		3,18			

#### 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.



## Uji Validitas Fasilitas

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	FASILITAS (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	,680**	,374**	,263**	,577**	,809**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,008	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,680**	1	,514**	,200*	,756**	,876**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,046	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,374**	,514**	1	0,112	,487**	,694**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,266	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,263**	,200*	0,112	1	,266**	,435**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,046	0,266		0,007	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,577**	,756**	,487**	,266**	1	,845**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,007		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
FASILITAS (X1)	Pearson Correlation	,809**	,876**	,694**	,435**	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

- 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.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



VARIABEL	ITEM	<i>Corrected item- Total Correlation</i>	r <sub>tabel</sub>	KETERANGAN
FASILITAS( X1)	X1.1	0,809	0,1966	VALID
	X1.2	0,876	0,1966	VALID
	X1.3	0,694	0,1966	VALID
	X1.4	0,435	0,1966	VALID
	X1.5	0,845	0,1966	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 kritikan, atau untuk memajukan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
  - 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 mengutip sumber:  
 a. Penulisan hanya untuk keperluan penelitian dan pendidikan, penulisan dan pengutipan harus disertai dengan catatan kaki dan daftar pustaka.  
 b. Penulisan tidak mengutip kepentingan yang wajar.  
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Validasi Kualitas Pelayanan

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	KUALITAS PELAYANAN (X2)
X2.1		,364*	,226*	,271**	0,114	0,144	0,196	,422*	-0,028	0,087	0,053	0,104	0,061	,307**	0,155	0,158	0,089	,304**	0,094	0,034	,271**
	100	0,000	0,023	0,006	0,257	0,153	0,051	0,000	0,780	0,391	0,600	0,302	0,546	0,002	0,125	0,117	0,379	0,002	0,354	0,734	0,006
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	,364**		,318*	,277**	,515**	,506**	,509**	,350*	,459**	,516**	,562**	,532**	0,169	,304**	,438**	,248*	,390**	,288**	,512**	,370**	,647**
	0,000		0,001	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,093	0,002	0,000	0,013	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	,226*	,318*		,329**	,478**	,420**	,353**	,309*	,452**	,486**	,427**	,512**	0,176	,265**	,465**	,329**	,444**	,267**	,488**	,326**	,586**
	0,023	0,001		0,001	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,080	0,008	0,000	0,001	0,000	0,007	0,000	0,001	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	,271**	,277**	,329*		,530**	,383**	,271**	,315*	,452**	,316**	,270**	,440**	0,085	,266**	,400**	,215*	,436**	,227*	,339**	,356**	,534**
	0,006	0,005	0,001		0,000	0,000	0,006	0,001	0,000	0,001	0,007	0,000	0,400	0,007	0,000	0,032	0,000	0,023	0,001	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	0,114	,515*	,478*	,530**		,621**	,488**	,301*	,667**	,624**	,636**	,670**	,218*	,366**	,661**	,438**	,634**	,344**	,685**	,625**	,806**
	0,057	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,029	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilindungi hak cipta oleh UIN Suska Riau  
 a. Perbaikan dan/atau pembaruan  
 b. Penyalinan untuk keperluan pribadi, non komersial, dan pendidikan

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

X2.6	0,144	,506	,420	,383	,621	1	,587	,285	,507	,703	,718	,712	,409	,337	,681	,533	,629	,328	,708	,544	,814
	0,153	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	0,196	,509	,353	,271	,488	,587	1	,248	,419	,572	,548	,573	,356	,418	,615	,410	,538	,362	,636	,428	,699
	0,051	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000		0,013	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	,422	,350	,309	,315	,301	,285	,248	1	,329	,338	0,146	,339	0,097	,334	,352	0,108	,361	,307	,383	,244	,459
	0,000	0,000	0,002	0,001	0,002	0,004	0,013		0,001	0,001	0,148	0,001	0,336	0,001	0,000	0,287	0,000	0,002	0,000	0,014	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	-0,028	,459	,452	,452	,667	,507	,419	,329	1	,736	,563	,689	0,180	,241	,663	,358	,617	,243	,671	,540	,747
	0,780	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001		0,000	0,000	0,000	0,073	0,016	0,000	0,000	0,000	0,015	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	0,087	,516	,486	,316	,624	,703	,572	,338	,736	1	,752	,778	,324	,380	,753	,510	,640	,222	,745	,567	,839
	0,391	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,026	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	0,053	,562	,427	,270	,636	,718	,548	0,146	,563	,752	1	,719	,396	,271	,725	,578	,695	,207	,669	,493	,797
	0,600	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	0,148	0,000	0,000		0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,000	0,039	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	0,004	,532	,512	,440	,670	,712	,573	,339	,689	,778	,719	1	,345	,333	,812	,458	,768	,341	,790	,652	,877
	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, memperbanyak, atau menyebarkan secara publik, tanpa izin tertulis, dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan penulisan laporan, penulisan kritis, atau untuk tujuan non komersial lainnya yang tidak merugikan hak-hak cipta yang wajar UIN Suska Riau.

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

	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.13	0,061	0,169	0,176	0,085	,218'	,409"	,356"	0,097	0,180	,324"	,396"	,345"	1	,246'	,451"	,360"	,369"	,303"	,310"	,255'	,435"	
	0,546	0,093	0,080	0,400	0,029	0,000	0,000	0,336	0,073	0,001	0,000	0,000		0,014	0,000	0,000	0,000	0,002	0,002	0,011	0,000	
X2.14	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	,307"	,304'	,265'	,266"	,366"	,337"	,418"	,334'	,241'	,380"	,271"	,333"	,246'	1	,448"	,397"	,364"	,508"	,423"	,289"	,528"	
X2.15	0,002	0,002	0,008	0,007	0,000	0,001	0,000	0,001	0,016	0,000	0,006	0,001	0,014		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.16	0,155	,438'	,465'	,400"	,661"	,681"	,615"	,352'	,663"	,753"	,725"	,812"	,451"	,448"	1	,502"	,768"	,419"	,738"	,641"	,876"	
	0,425	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
X2.17	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	0,158	,248'	,329'	,215'	,438"	,533"	,410"	0,108	,358"	,510"	,578"	,458"	,360"	,397"	,502"	1	,555"	,330"	,424"	,286"	,598"	
X2.18	0,117	0,013	0,001	0,032	0,000	0,000	0,000	0,287	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.19	0,089	,390'	,444'	,436"	,634"	,629"	,538"	,361'	,617"	,640"	,695"	,768"	,369"	,364"	,768"	,555"	1	,330"	,752"	,582"	,824"	
	0,379	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	
X2.20	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	,304"	,288'	,267'	,227'	,344"	,328"	,362"	,307'	,243'	,222'	,207'	,341"	,303"	,508"	,419"	,330"	,330"	1	,385"	,303"	,492"	
X2.21	0,002	0,004	0,007	0,023	0,000	0,001	0,000	0,002	0,015	0,026	0,039	0,001	0,002	0,000	0,000	0,001	0,001		0,000	0,002	0,000	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.22	0,094	,512'	,488'	,339"	,685"	,708"	,636"	,383'	,671"	,745"	,669"	,790"	,310"	,423"	,738"	,424"	,752"	,385"	1	,625"	,860"	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

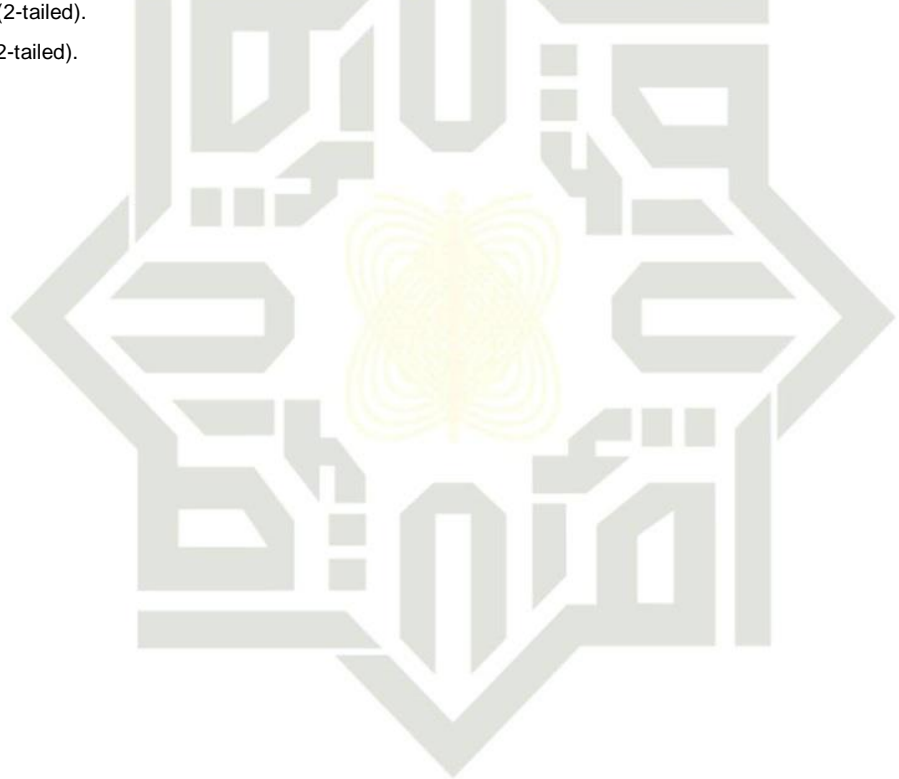
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan untuk tujuan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau esai, atau untuk keperluan lain yang wajar UIN Suska Riau.  
 b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan komersial yang merugikan UIN Suska Riau.

2. Dilarang menggunakan dan memperjual belikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

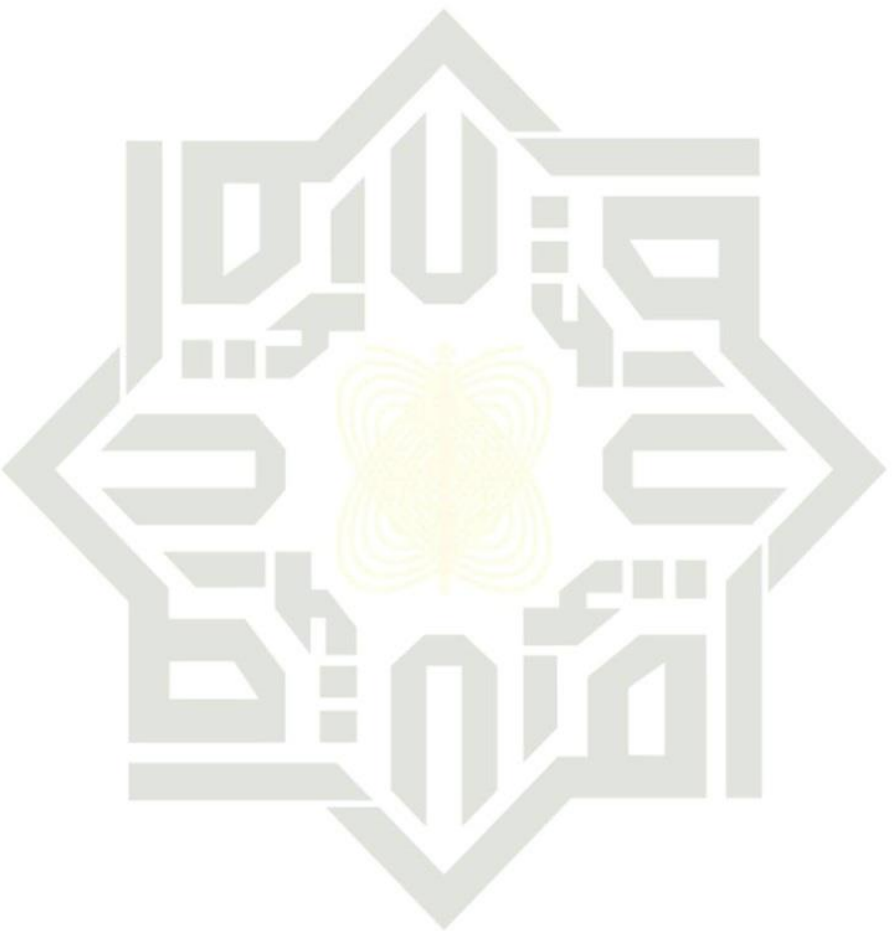
	0,054	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.20	0,034	,370*	,326*	,356**	,625**	,544**	,428**	,244*	,540**	,567**	,493**	,652**	,255*	,289**	,641**	,286**	,582**	,303**	,625**	1	,704**
	0,734	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,004	0,000	0,004	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN (X2)	,271**	,647*	,586*	,534**	,806**	,814**	,699**	,459*	,747**	,839**	,797**	,877**	,435**	,528**	,876**	,598**	,824**	,492**	,860**	,704**	1
	0,006	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



VARIABEL	ITEM	<i>Corrected item- Total Correlation</i>	<i>r<sub>tabel</sub></i>	KETERANGAN
<p><b>KUALITAS PELAYANAN (X2)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Diarangi 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, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.            b. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	X1.1	0,271	0,1966	VALID
	X1.2	0,647	0,1966	VALID
	X1.3	0,586	0,1966	VALID
	X1.4	0,534	0,1966	VALID
	X1.5	0,806	0,1966	VALID
	X1.6	0,814	0,1966	VALID
	X1.7	0,699	0,1966	VALID
	X1.8	0,459	0,1966	VALID
	X1.9	0,747	0,1966	VALID
	X1.10	0,839	0,1966	VALID
	X1.11	0,797	0,1966	VALID
	X1.12	0,877	0,1966	VALID
	X1.13	0,435	0,1966	VALID
	X1.14	0,528	0,1966	VALID
	X1.15	0,876	0,1966	VALID
	X1.16	0,598	0,1966	VALID
	X1.17	0,824	0,1966	VALID
	X1.18	0,492	0,1966	VALID
	X1.19	0,860	0,1966	VALID
	X1.20	0,704	0,1966	VALID



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of

#### 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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

### Uji Validitas Kepuasan Pasien

#### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	KEPUASAN PASIEN (Y)
Y1.1	Pearson Correlation	1	,551**	,428**	,853**	,726**	,906**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,551**	1	,426**	,546**	,496**	,715**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,428**	,426**	1	,516**	,328**	,622**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,853**	,546**	,516**	1	,707**	,920**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,726**	,496**	,328**	,707**	1	,841**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PASIEN (Y)	Pearson Correlation	,906**	,715**	,622**	,920**	,841**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

VARIABEL	ITEM	Corrected item- Total Correlation	r <sup>2</sup> tabel	KETERANGAN
KEPUASAN PASIEN (Y)	Y1.1	0,906	0,1966	VALID
	Y1.2	0,715	0,1966	VALID
	Y1.3	0,622	0,1966	VALID
	Y1.4	0,920	0,1966	VALID
	Y1.5	0,841	0,1966	VALID

#### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda



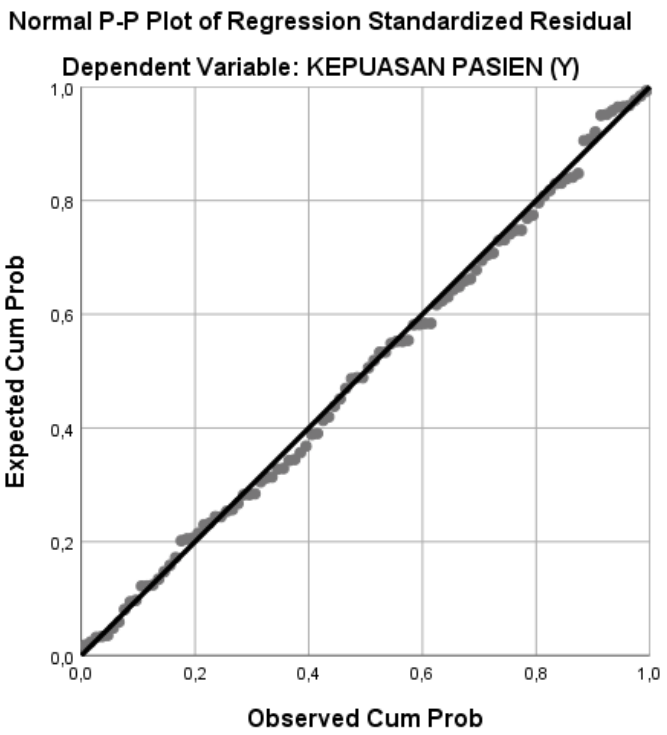
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,338	0,753		-1,776	0,079
FASILITAS (X1)	0,121	0,066	0,130	1,821	0,072
KUALITAS PELAYANAN (X2)	0,235	0,021	0,813	11,409	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN (Y)





## Uji Normalitas

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

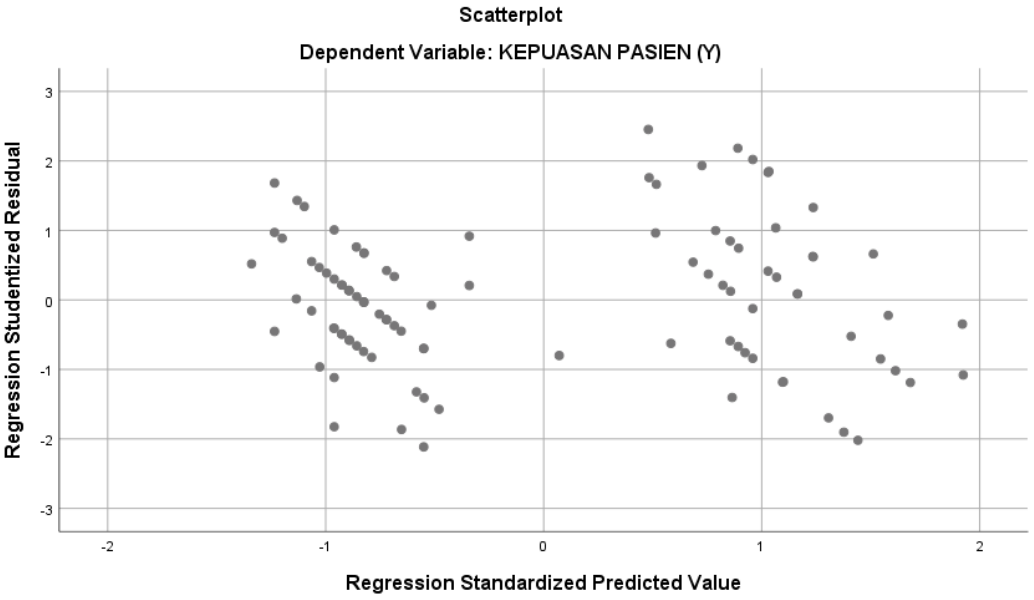
## Uji Multikoloneritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,338	0,753		-1,776	0,079		
	FASILITAS (X1)	0,121	0,066	0,130	1,821	0,072	0,293	3,417
	KUALITAS PELAYANAN (X2)	0,235	0,021	0,813	11,409	0,000	0,293	3,417
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN (Y)								

- Hak Cipta Di
1. Dilarang
  - a. Pengut
  - 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.



## Uji Heterokedasitas



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

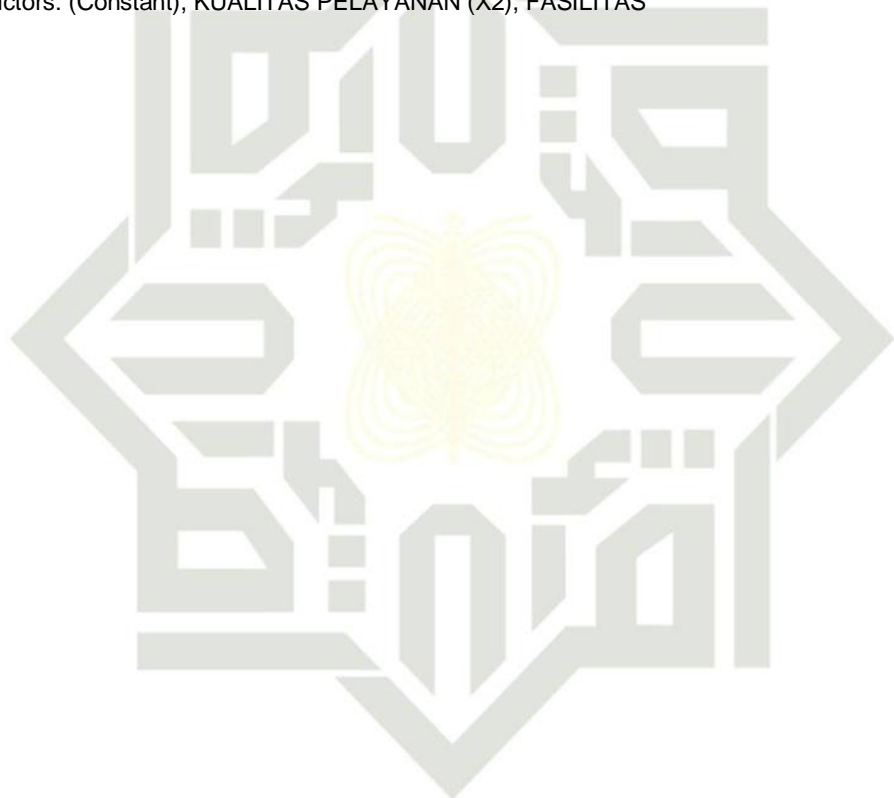
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1169,425	2	584,712	287,707	,000 <sup>b</sup>
	Residual	197,135	97	2,032		
	Total	1366,560	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN (Y)

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), FASILITAS (X1)



UIN SUSKA RIAU

## Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,338	0,753		-1,776	0,079
	FASILITAS (X1)	0,121	0,066	0,130	1,821	0,072
	KUALITAS PELAYANAN (X2)	0,235	0,021	0,813	11,409	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN (Y)



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.

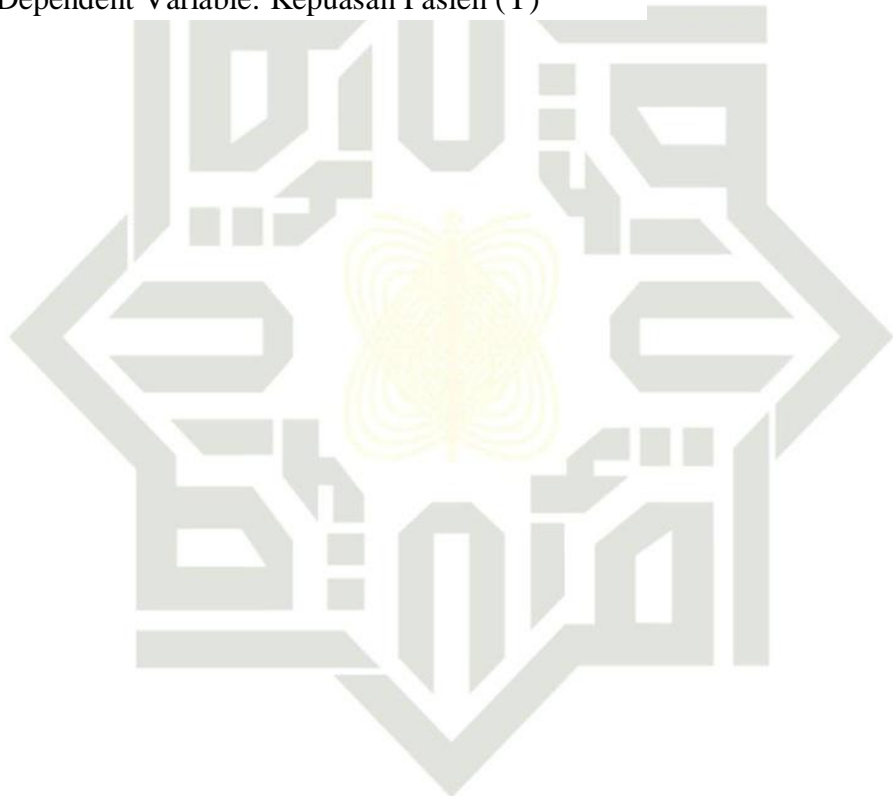
## Hasil Uji R

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,925 <sup>a</sup>	0,856	0,853	1,426

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)



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

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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampun - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail : tekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VIII/PP.00.9/242/2021 Pekanbaru, 19 Januari 2021 M  
 Sifat : Biasa 5 Jumadil Akhir 1442 H  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

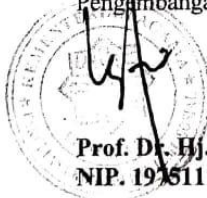
Kepada  
 Yth. **Ermansyah, SE, MM**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat,  
 Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Rusdi Purnama  
 NIM : 11671102442  
 Jurusan : Manajemen  
 Semester : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Umum Daerah Bangkinang**". Schubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.  
 Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Pengembangan Lembaga,



**Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA**  
 NIP. 19751112 199903 2 001





**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG**

Jalan Lingkar Bangkinang, Batu Belah, Kampar, Riau (28461)

Telepon. (0762) 323330 Faks. (0762) 20029 E-mail. rsud.bkn@gmail.com

No : 440/RSUD/III-2/2021/ 3554      Bangkinang, 19 Agustus 2021  
 Lampiran : -      Kepada :  
 Perihal : Selesai Penelitian      Yth. Dekan Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial  
    UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
    Di -  
    Pekanbaru

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor  
 Un.04/F.VII/PP.00.9/659/2021 Tanggal 27 Januari 2021 tentang  
 Permohonan Izin Penelitian untuk mahasiswa atas nama :

Nama : **RUSDI PURNAMA**  
 NIM : 11671102442  
 Program Studi : S1 Manajemen

Telah selesai melakukan penelitian tentang "Pengaruh Fasilitas  
 Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di  
 Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang".

Demikianlah yang dapat kami sampaikan, semoga penelitian ini  
 dapat dipergunakan sebaik-baiknya sehingga bermanfaat bagi semua  
 pihak.

**DIREKTUR**  
  
**Dr. ASMARA FITRAH ABADI**  
 Pembina Tingkat I (IV.b)  
 NIP. 19720911 200312 1 007

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

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



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**Rusdi Purnama**, lahir di Kota Bangkinang Riau pada tanggal 14 Februari 1998 merupakan anak kedua dari 4 (empat) bersaudara, lahir dari pasangan Ayahanda Tarmizi dan Ibunda Zuhaidah. Penulis beralamat di Dusun Subanglan, Kec.Bangkinang Seberang, Kab.Kampar. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut ilmu, penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu sebagai berikut: Pada tahun 2004 memulai pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar (SD) Negeri 003 Bangkinang Seberang dan lulus pada tahun 2010. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan pada SMP 1 Negeri Bangkinang Seberang selama 3 tahun yaitu dari tahun 2010-2013. Tamat dari SMP 1 Negeri Bangkinang Seberang tersebut, penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA 01 Negeri Bangkinang Seberang 3 (tiga) tahun yaitu dari tahun 2013-2016. Kemudian pada tahun 2016 berkat restu dan doa kedua orang tua, penulis melanjutkan pendidikan Sarjana-1 (S-1) tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan Jurusan Manajemen.

Selama menjadi mahasiswa, penulis melaksanakan magang selama 2 (dua bulan) di kantor Walikota Pekanbaru. Atas berkat dan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala serta do'a dan dukungan dari orang - orang tercinta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul ” **Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.**” di bawah bimbingan langsung bapak Ermansyah SE,MM. Berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, tanggal 13 Oktober 2021, penulis dinyatakan **LULUS** dan telah berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Bismillahirrahmanirrahim, walhamdulillah