



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA DAN  
FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)



SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**DANI DESRIANTIKO**

NIM. 11870113997

UIN SUSKA RIAU  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022



UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA DAN  
FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)*

*Program Studi S1 Manajemen*



Oleh :

**DANI DESRIANTIKO**  
NIM. 11870113997

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

2022



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DANI DESRIANTIKO  
NIM : 118701113997  
PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : IX (SEMBILAN)  
JUDUL : PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)

DISETUJUI OLEH  
DOSEN PEMBIMBING

  
Dr. Hj. JULINA, SE, M.Si  
NIP. 19730722 199903 2 001

MENGETAHUI,

DEKAN KETAU PROGRAM STUDI  
S1 MANAJEMEN

  
Dr. Hj. MAHYARINI, SE, MM  
NIP. 19790101 200710 1 003

  
ASTUTI MEFLINDA, SE, MM  
NIP. 19720513 200701 2 018



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DANI DESRIANTIKO  
NIM : 11870113997  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : IX (SEMBILAN)  
JUDUL : PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)

TANGGAL UJIAN : 18 NOVEMBER 2022

TIM PENGUJI

KETUA PENGUJI  
ASTUTI MEFLINDA, SE, MM

SEKRETARIS  
YESSI NESNERI, SE, MM

PENGUJI 1  
Dr. DONY MARTIAS, SE, MM

PENGUJI 11  
SAIPUL AL SUKRI, SE, M.Si



UIN SUSKA RIAU

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DANI DESRIANTIKO

NIM : 11870113997

Tempat/Tgl. Lahir : SAWAHLUNTHO / SIJUNJUNG / 27 DESEMBER 1999

Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

Prodi : MANAJEMEN

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

Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Harga dan Fasilitas Kesehatan

Terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC)

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, 23 DESEMBER 2022  
Yang membuat pernyataan



NIM : 11870113997.

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

## ABSTRAK

### PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)

Dani Desriantiko  
Nim. 11870113997

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC). Populasi dalam penelitian ini pasien Rumah Sakit PBEC. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, dengan jumlah sampel sebesar 100 orang responden. Analisis data menggunakan regresi linier berganda memakai SPSS 22. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan variabel citra perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit PBEC. Secara simultan variabel citra perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan nilai adjusted R Square menjelaskan variabel citra perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit PBEC sebesar 75,9% sementara 24,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Persepsi Harga, Fasilitas Kesehatan dan Kepuasan Pasien

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.

## THE INFLUENCE OF CORPORATE IMAGE, PRICE PERCEPTION AND HEALTH FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION AT PEKANBARU EYE CENTER (PBEC) EYE HOSPITAL

Dani Desriantiko  
Nim. 11870113997

The aim of this study was to determine the effect of corporate image, price perceptions and health facilities on patient satisfaction. This research was conducted at the Pekanbaru Eye Center (PBEC) Eye Hospital. The population in this study was PBEC Hospital patients. The sampling method used was accidental sampling, with a total sample of 100 respondents. Data analysis using multiple linear regression use SPSS 22. The results of the research that have been carried out are corporate image variables, price perceptions and health facilities have a positive and significant influence on patient satisfaction variables at PBEC Hospital. Simultaneously, corporate image, perceived price and health facilities have a significant effect on patient satisfaction. While the value of adjusted R Square explains the variable corporate image, price perceptions and health facilities can affect patient satisfaction variables at PBEC Hospital by 75.9% while the remaining 24.1% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** Corporate Image, Perceived Price, Health Facilities and Patient Satisfaction

**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Harga dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC)”**.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian *oral comprehensive* guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran guna memperbaiki skripsi ini. Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM. Wakil Dekan I, Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si. Wakil Dekan II, Bapak Dr. Mahmuzar. Wakil Dekan III, Ibu Dr. Julina, SE M.Si.



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.

3. Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Astuti Meflinda, SE, MM.
4. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Julina, SE, M.Si yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Penasihat Akademis, Ibu Henny Indrayani, SE. MM yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.
7. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Terima kasih kepada seluruh karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

9. Kedua Orang Tua, Santia Proniko dan Andriani, dan adik tersayang, Shakila Arrahmi dan Rahdial Haiza atas doa dan dorongan moral sehingga penulis dapat menghadapi segala masalah dan rintangan yang ada.

10. Sahabat dan orang terdekat penulis, Desi Rahmadhani M, Furqani Iqbal Syabirin, Khairul Mu'ti, Hasbi Mustafa dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu, selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Pekanbaru, 2022  
Penulis,

DANI DESRIANTIKO  
NIM. 11870113997



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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>	iii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penulisan .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	11
2.2 Kepuasan pasien .....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	12
2.2.2 Cara Mengukur Kepuasan pasien .....	12
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien .....	14
2.3 Citra perusahaan .....	16
2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	16
2.3.2 Dimensi citra perusahaan .....	16
2.3.3 Indikator Citra Perusahaan .....	17
2.3.4 Pentingnya Citra Perusahaan .....	18
2.4 Persepsi Harga .....	19
2.4.1 Pengertian Persepsi Harga .....	19
2.4.2 Indikator Persepsi Harga .....	19
2.5 Fasilitas kesehatan .....	20
2.5.1 Pengertian Fasilitas Kesehatan .....	20
2.5.2 Unsur-Unsur Fasilitas .....	20
2.5.3 Indikator Fasilitas .....	21
2.6 Pandangan islam tentang variabel .....	22
2.6.1 pandangan islam kepuasan pasien .....	22



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.6.2 Pandangan islam tentang citra perusahaan .....	23
2.6.3 Pandangan islam tentang Persepsi harga .....	23
2.6.4 Pandangan islam tentang fasilitas .....	24
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	24
2.7.1 Hubungan Antara Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	24
2.7.2 Hubungan Antara Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	25
2.7.3 Hubungan Antara Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	26
2.7.4 Hubungan Antara itra Perusahaan, Persepsi Harga dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu .....	28
2.9 Kerangka Pemikiran .....	32
2.10 Konsep Operasional .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	35
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	35
3.2.1Data Primer.....	35
3.2.2 Data Sekunder .....	35
3.3 Populasi Dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4.1 Kuesioner (Angket) .....	37
3.4.2 Interview (Wawancara) .....	37
3.5 Analisis Data.....	38
3.5.1 Regresi Linier Berganda .....	38
3.6 Uji Kualitas Data .....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.1 Uji Normalitas .....	40
3.7.2 Uji Multikolinieritas .....	40
3.7.3 Uji Autokorelasi .....	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

3.7.4 Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.8 Uji Hipotesis .....	41
3.8.1 Uji Parsial (Uji T) .....	42
3.8.2 Uji secara simultan (Uji F) .....	42
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Sejarah Rumah Sakit PBEC .....	45
4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit PBEC .....	46
4.2.1 Visi .....	46
4.2.2 Misi .....	46
4.3 Susunan Organisasi Rumah Sakit PBEC .....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	48
5.1.1 Responden Berdasarkan Umur .....	48
5.1.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
5.2 Deskripsi Variabel .....	49
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan .....	49
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga .....	51
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Kesehatan .....	52
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien .....	53
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	54
5.3.1 Uji Validitas .....	54
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	55
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	56
5.4.1 Uji Normalitas .....	56
5.4.2 Uji Multikolinieritas .....	57
5.4.3 Uji Autokorelasi .....	58
5.4.4 Uji Heteroskesdastisitas .....	58
5.5 Analisis Data Penelitian .....	59
5.5.1 Regresi Linier Berganda .....	59
5.5.2 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	61
5.5.3 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	62
5.5.4 Koefisien Determinasi .....	63
5.6 Pembahasan .....	64



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>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
6.1 Kesimpulan .....	68
6.2 Saran .....	70

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Laporan Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) 2021 .....	2
Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2. 2 : Konsep Operasional Variabel .....	33
Tabel 5. 1 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia Pasien .....	48
Tabel 5. 2 : Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 5. 3 : Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Citra Perusahaan .....	49
Tabel 5. 4 : Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Persepsi Harga.....	51
Tabel 5. 5 : Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Fasilitas Kesehatan.....	52
Tabel 5. 6 : Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kepuasan Pasien .....	53
Tabel 5. 7 : Uji Validitas Angket .....	50
Tabel 5. 8 : Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 5. 9 : Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 5. 10 : Uji Autokorelasi.....	58
Tabel 5. 11: Analisis Regresi Berganda .....	60
Tabel 5. 12 : Uji Hipotesis Parsial.....	61
Tabel 5. 13 : Uji F Hitung .....	63
Tabel 5. 14 : Koefisien Determinasi.....	63



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 : Penilaian online Rumah Sakit Mata .....	5
Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 5. 1 : Uji Normalitas P-P Plots .....	56
Gambar 5. 2 : Uji Heteroskesdastisitas .....	59



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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat.

Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kepuasannya. Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul.

Manusia memiliki berbagai macam indra, salah satu indra yang sangat penting adalah indra penglihatan, indra penglihatan pada manusia itu sendiri adalah mata. Dengan mata manusia dapat menikmati berbagai keindahan alam dan berinteraksi dengan lingkungan sekitar dengan baik. Jika mata mengalami gangguan, maka akan berakibat sangat fatal bagi kehidupan manusia. Beberapa penyakit mata disebabkan oleh proses penuaan, sehingga semakin banyak penduduk usia tua maka semakin banyak pula penduduk yang berpotensi terkena penyakit mata, dari sini kita lihat bahwa sasaran pasar Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center adalah orang yang menginjak usia dewasa dan orang yang telah lanjut usia di karenakan di fase ini akan lebih rentan terkena penyakit mata.

Kota Pekanbaru memiliki beberapa Rumah Sakit Mata yang salah satunya Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC). Selain itu juga ada berbagai rumah sakit yang bergerak di bidang kesehatan mata seperti Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru, Klinik Spesialis Mata, dan berbagai Dokter Spesialis Mata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 ada di Rumah Sakit Kota Pekanbaru. Rumah Sakit Pekanbaru Mata Eye Center Memiliki berbagai macam metode pembayaran, diantaranya metode pembayaran secara pribadi maupun asuransi lainnya seperti akademika, PKU sehat, dompet Duafa dan lain-lain. Berikut adalah data pasien Rumah Sakit PBEC dari bulan januari 2021-Desember 2021.

**Tabel 1.1 Laporan Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) 2021**

LAPORAN JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT MATA PEKANBARU (PBEC) 2021

BULAN	JUMLAH PASIEN		JENIS PEMBAYARAN									JUMLAH
	LK	PR	UMUM	BPJS	ADMEDIKA	ASS. LAIN	PKU SEHAT	DOMPET DUAFΑ	BPJS TK	BASKOS	UIRA	
JANUARI	904	1038	453	1461	13	3	3	-	-	-	-	9 1942
FEBRUARI	895	1118	465	1495	19	7	10	-	-	-	-	12 2013
MARET	790	806	347	1211	10	10	3	-	-	-	-	15 1596
APRIL	456	329	211	546	13	9	1	-	-	-	-	5 785
MEI	333	264	163	419	0	8	0	-	-	-	-	3 593
JUNI	682	674	320	998	11	11	2	-	3	-	-	11 1356
JULI	704	785	391	1054	32	2	2	-	3	-	-	5 1489
AGUSTUS	751	776	431	1053	6	14	2	-	7	-	-	14 1527
SEPTEMBER	770	805	379	1156	5	13	-	9	5	1(-=4)	3	1575
OCTOBER	687	719	363	1004	12	14	-	2	2	2	7	1406
NOVEMBER	936	1017	490	1430	16	5	-	-	6	-	6	1953
DESEMBER	1018	1069	459	1579	12	9	-	-	10	1(-1)	12	2087
<b>TOTAL</b>	<b>8926</b>	<b>9400</b>	<b>4472</b>	<b>13406</b>	<b>149</b>	<b>105</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>102</b>	<b>18322</b>

Sumber Data : Data Rekam Medis Pasien Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).

Adanya fenomena persaingan yang ketat dibidang jasa pelayanan kesehatan ini menuntut rumah sakit mata untuk tidak hanya menonjolkan keunggulan di bidang pelayanan, akan tetapi masing-masing Rumah Sakit Mata sangat mengutamakan kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Jika seorang pasien memperoleh apa yang diinginkannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

maka pasien tersebut akan merasakan kepuasan terhadap apa yang diberikan oleh rumah sakit mata tersebut.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dalam penelitian **Narimawati (2022)** hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian **Yulistia, Salfadri & Yedo (2021)** menyebutkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh biaya pengobatan, fasilitas, dan kualitas pelayanan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa biaya pengobatan, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan di dalam penelitian lain **Ajat Sudrajat (2020)** kepuasan pasien dipengaruhi oleh citra perusahaan dan kepercayaan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh **Margawati (2020)** kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi harga, kualitas produk dan lokasi hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi harga, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *Franchise Burgerstops*.

Citra perusahaan dapat disimpulkan sebagai hasil dari proses evaluasi yang dilakukan oleh pasien terhadap perusahaan maupun segala aktifitas produk atau jasa yang ditawarkannya. Hasil evaluasi tersebut kemudian disimpan dalam ingatan dan diubah menjadi persepsi, karena citra perusahaan yang positif akan mendorong persepsi positif terhadap produk perusahaan, seperti Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center memiliki slogan *we care your eyes*, disini kita dapat melihat fenomena citra perusahaan Rumah Sakit PBEC



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bahwasannya sangat menjaga kesan atau peduli kepada kesehatan mata pasiennya sehingga pasien yang berobat pun menanamkan kesan positif terhadap Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center khususnya pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan dengan metode pembayaran secara pribadi di rumah sakit ini.

Calon pasien yang akan menggunakan jasa kesehatan biasanya akan terlebih dahulu mencari tahu informasi bagaimana kualitas perusahaan tersebut, biasanya seorang calon pasien pada masa sekarang ini lebih cenderung mencari informasi secara online hal ini diperkuat oleh hasil wawancara ketika melakukan pra survei penelitian di Rumah Sakit PBEC dengan seorang pasien yang melakukan pengobatan menyebutkan bahwa “ *saya terlebih dahulu akan mencari informasi secara online di google setelah itu saya akan melihat penilaianya, jika penilaianya bagus maka saya akan melakukan pengobatan disana, setelah saya melakukan pengobatan maka akan timbul persepsi didiri saya bahwa PBEC sesuai dengan penilaian secara online seperti pelayanan yang cepat, obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita serta fasilitas yang lengkap.*” Berikut adalah hasil penilaian secara online citra perusahaan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center yang diberikan oleh pasien yang telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit PBEC.

© Hak cipta milik 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.

Gambar 1.1 Penilaian Online Rumah Sakit Mata



Sumber Data: website Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC)

Dari hasil penilaian diatas dapat disimpulkan bahwasannya dengan rating bintang 4.4 Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center meninggalkan kesan yang cukup baik kepada pasien yang telah menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit ini, ketika pasien mendapatkan layanan yang memuaskan baik biaya maupun fasilitas maka pasien akan menanamkan persepsi di dalam dirinya yang bahwasannya citra perusahaan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) bagus dan sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh pasien yang telah menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

Persepsi harga merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah, setiap rumah sakit akan menetapkan tarif pelayanan sesuai dengan misinya masing-masing. Akan tetapi ada pertimbangan yang relatif sama didalam penetapan tarif kesehatan. Salah satu yang tertanam pada diri pasien yaitu bagaimana kesesuaian harga yang ditawarkan terhadap kepuasan yang diterima oleh pasien tersebut. Jika harga yang ditawarkan sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pasien maka pasien tersebut akan merasa puas. Adanya fenomena di Rumah Sakit Mata PBEC

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bahwasannya persepsi pasien terhadap biaya berobat sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pasien tersebut, hal ini diperkuat oleh hasil wawancara ketika peneliti melakukan pra survei penelitian di Rumah Sakit PBEC dengan seorang pasien yang melakukan pengobatan menyebutkan bahwa “*biaya pengobatan di Rumah Sakit Mata PBEC cenderung lebih terjangkau dan mendapatkan layanan yang memuaskan sesuai dengan harga yang di keluarkan saat melakukan pengobatan*”

Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.

Fasilitas kesehatan dapat dibedakan menjadi berbagai macam menurut kegunaannya, namun bila dilihat secara garis besarnya saja dibedakan menjadi medis dan non medis. Rumah Sakit PBEC memiliki fasilitas medis maupun *non medis* yang lengkap, maka dari itu lengkapnya fasilitas akan menimbulkan kepuasan pasien yang berobat di Rumah Sakit PBEC, hal ini di perkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pasien Rumah Sakit PBEC yang mengatakan bahwa“ *fasilitas yang disediakan oleh pihak Rumah sakit PBEC cukup lengkap seperti peralatan medis yang modern, IGD 24 jam dan ruangan Operasi katarak serta keluhan saya bisa ditangani di Rumah Sakit PBEC maka dari itu saya merasa puas berobat di Rumah Sakit ini*”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

. Dari latar belakang di atas, untuk itu saya sebagai penulis tertarik mengangkat judul **“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA, DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)“**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center?
2. Apakah biaya persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center?
3. Apakah fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center?
4. Apakah citra perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center

### 1.3 Tujuan Penulisan

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.
2. Untuk mengetahui persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.
3. Untuk mengetahui fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.
4. Untuk mengetahui citra perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai perilaku konsumen terutama dalam kepuasan pasien berobat.

2. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi hasil pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen khususnya yang berkaitan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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, sehingga dapat menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah pasien di masa yang akan datang.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian di bidang pemasaran khususnya tentang perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan konsumen.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal penelitian ini penulis membagi 6 bab, dimana pembahasan masing-masing bab sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang ada hubungannya dengan penelitian, hipotesis, kerangka berpikir, variabel penelitian, pandangan islam dan penelitian terdahulu.

### BAB III : METODE PENELITIAN

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Merupakan gambaran umum mengenai Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).

## BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan uraian mengenai hasil dari penelitian yaitu pengaruh citra perusahaan persepsi harga dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rumah sakit mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat yang diambil dari analisis dan pembahasan penelitian dan mencoba memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi para pasien yang telah berobat di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC)

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Manajemen Pemasaran

Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Memiliki pengetahuan mengenai pemasaran merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan pada saat dihadapkan pada permasalahan, seperti menurunnya pendapatan perusahaan yang disebabkan oleh menurunnya daya beli konsumen terhadap suatu produk sehingga memberikan dampak melambatnya pertumbuhan pada perusahaan.

**Tjiptono (2014)** mengemukakan manajemen pemasaran adalah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasi, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka tujuan organisasi.

Menurut **Assauri (2019)**, manajemen pemasaran adalah kegiatan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai program yang disusun dalam pembentukan, pembangunan, dan pemeliharaan laba hasil dari transaksi atau pertukaran melalui sasaran pasar untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang. **Kotler dan Keller (2016)** menyebutkan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

meraih, mempertahankan serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

## 2.2 Kepuasan pasien

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan wujud suatu pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan permintaan pasien. Besarnya harapan pasien akan menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya.

Kepuasan seorang pasien terhadap pelayanan fasilitas kesehatan tidak terlepas dari apa yang diharapkan pasien.

Menurut **Kotler & Keller (2016)** menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan kesehatan untuk memperoleh keinginan yang maksimal.

### 2.2.2 Cara Mengukur Kepuasan pasien

Menurut **Kotler & Keller (2016)** ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Kotak saran merupakan salah satu media yang diletakkan di tempat-tempat strategis dengan menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain- lain. Mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju, saat ini perusahaan dapat membuat *account* di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui e-mail.

## 2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk bersikap atau berperan sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan dapat menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui telepon, pos, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

perusahaan akan memperoleh umpan balik dan tanggapan secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 menyatakan bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat
- c. Kuesioner elektronik (internet atau *e-survey*)
- d. Diskusi kelompok terfokus
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### 2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut **Agustine Dwianika (2018)** terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu :

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan. Sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Citra Perusahaan

### 2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan

Menurut **Pramisti (2018)** citra perusahaan merupakan suatu persepsi kelompok atau masyarakat terhadap jati diri perusahaan, atas suatu perusahaan yang didasari atas apa yang mereka ketahui atau mengerti tentang perusahaan yang bersangkutan.

Menurut **Adwis Firdaus (2019)** citra perusahaan merupakan suatu perwujudan dari profesionalisme *customer service officer* perusahaan itu sendiri. Citra perusahaan adalah *image* yang terbentuk di masyarakat tentang baik dan buruknya perusahaan.

### 2.3.2 Dimensi citra perusahaan

Menurut **Kasmiruddin (2015)** dimensi utama pembentukan citra perusahaan mencakup:

1. Kepribadian, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran misalnya:
  - a. Dapat dipercaya
  - b. Memiliki tanggung jawab sosial
  - c. Visi dan Misi
2. Reputasi, hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, misalnya:
  - a. Keamanan
  - b. Berpengalaman
  - c. Kemampuan bersaing

3. Nilai, nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan, misalnya:
- Cepat tanggap
  - Keramahan
  - Kepedulian
4. Identitas Perusahaan, komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan, misalnya:
- Nama Rumah Sakit
  - Slogan
  - Informasi di media massa

### 2.3.3 Indikator Citra Perusahaan

Menurut **Kotler & Keller (2016)** citra perusahaan meliputi empat indikator sebagai berikut :

- Personality*, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.
- Reputation*, hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
- Value*, nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. *Corporate Identity*, komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, lokasi dan slogan.

### 2.3.4 Pentingnya Citra Perusahaan

Pentingnya citra perusahaan dikemukakan Menurut **Sutisna (2016)** sebagai berikut:

1. Menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
2. Sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil. Kualitas teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.
3. Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
4. Mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal. Citra perusahaan yang kurang jelas dan nyata mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat kita tarik beberapa kesimpulan yaitu jika citra perusahaan telah dikenal baik oleh konsumen, pelanggan ataupun pasien maka itu merupakan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang telah memilih jasa pelayanan pada suatu perusahaan tersebut. Citra perusahaan mempunyai manfaat yang sangat penting diantaranya citra positif dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

melindungi perusahaan dari kesalahan yang kecil, memudahkan komunikasi perusahaan dengan konsumen, sebagai pengalaman bagi konsumen serta mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen perusahaan tersebut.

## **2.4 Persepsi Harga**

### **2.4.1 Pengertian Persepsi Harga**

Konsumen merupakan individu dengan karakteristik yang berbeda-beda. Penilaian yang dirasakan setiap konsumen terhadap suatu produk maupun jasa yang mereka terima tidak sama. Persepsi konsumen terhadap suatu harga dapat mempengaruhi keputusan maupun kepuasan dalam membeli suatu produk atau menggunakan jasa sehingga perusahaan harus mampu memberikan suatu persepsi yang baik terhadap produk atau jasa yang mereka jual.

Menurut **Krisdayanto (2019)** Persepsi harga yaitu pandangan atau persepsi mengenai harga bagaimana pandangan pelanggan harga tertentu (tinggi, rendah, wajar) mempengaruhi maksud membeli dan kepuasan setelah melakukan pembelian.

### **2.4.2 Indikator Persepsi Harga**

Menurut **Krisdayanto (2019)** indikator persepsi harga terbagi menjadi empat yaitu sebagai berikut:

1. Keterjangkauan harga. Harga yang ditawarkan fleksibel dan terjangkau dengan daya beli konsumen
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa. Harga yang ditawarkan layak dengan kualitas produk atau jasa yang didapatkan

3. Daya saing harga. Harga yang ditawarkan kompetitif dibanding produk lain.
4. Kesesuaian harga dan manfaat. Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen

## 2.5 Fasilitas kesehatan

### 2.5.1 Pengertian Fasilitas Kesehatan

Menurut **Tjiptono (2014)** Fasilitas kesehatan adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

### 2.5.2 Unsur-Unsur Fasilitas

Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, kelengkapan fasilitas sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan jasa. fasilitas ini berguna dalam membantu konsumen dalam menggunakan layanan jasa kita, hal ini juga dapat membantu konsumen dalam mencapai kepuasan dalam menggunakan layanan jasa kita. Sebab apabila konsumen merasa tidak puas, maka mereka akan meninggalkan layanan jasa kita dan beralih ke layanan jasa yang lain. Menurut **Saputra (2018)** ada beberapa unsur yang perlu di pertimbangkan dalam menentukan fasilitas yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur dan warna dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk memancing emosi aktor atau penonton.
2. Perencanaan ruang, termasuk perencanaan arsitektur dan interior, seperti memperbaiki peralatan dalam ruangan dan merancang sirkulasi.
3. Aparatur, berfungsi sebagai alat untuk melindungi barang-barang berharga sebagai pameran dan sebagai tanda selamat datang kepada pelanggan.
4. Tata cahaya, hal yang paling diperlukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
5. Warna, digunakan supaya menaikkan efisiensi, memberi kesan santai dan meminimalisir kecelakaan. Warna-warna yang pergunakan didalam fasilitas harus dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
6. *Perishability*, layanan adalah produk yang mudah rusak dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak terpakai, atau waktu-waktu tertentu ketika tidak ada pasien di kantor gigi akan berlalu atau hilang karena tidak dapat disimpan. Oleh karena itu, jika Anda tidak menggunakan layanan tersebut, maka layanan tersebut akan hilang.

### 2.5.3 Indikator Fasilitas

Menurut **Candra & Zulbahri (2018)** ada beberapa indikator dari fasilitas, yaitu:

1. Fasilitas utama adalah yang sangat dibutuhkan dan dirasa sangat diperlukan selama konsumen berada di tempat tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Fasilitas penunjang fasilitas proporsional yang melengkapi fasilitas utama agar konsumen dapat lebih bersantai.
3. Fasilitas pendukung pada dasarnya melengkapi fasilitas utama, memungkinkan konsumen untuk memenuhi apapun yang mereka butuhkan selama berkunjung..

## 2.6 Pandangan Islam tentang Variabel Penelitian

### 2.6.1 Pandangan Islam tentang Kepuasan Pasien

Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mementingkan beberapa hal diantaranya barang atau jasa yang dikonsumsi halal, baik secara zat maupun dengan cara pelayanan yang diberikan oleh penjual atau penyedia jasa, tidak bersifat israf (royal) dan tabzir (sia-sia), oleh karena itu seorang muslim tidak didasarkan oleh barang yang dikonsumsi atau jasa yang akan digunakannya tetapi seberapa besar nilai ibadah atas apa yang telah didapatkannya. Seperti yang dikatakan QS At-Taubah Ayat 59 disebutkan sebagai berikut :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا أَنْتُمْ لِلَّهِ وَرَسُولِهِ وَقَالُوا حَسِبْنَا اللَّهُ سَيِّدُنَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ  
وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَغِبُونَ □

Artinya : Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) RasulNya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).

Dari ayat di atas dapat di ambil pembelajarannya adalah, bahwa setiap manusia hendaklah merasa puas dengan apa yang telah di berikan oleh Allah SWT dan selalu berharap mendapat ridha dari Allah SWT.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 2.6.2 Pandangan Islam tentang Citra Perusahaan

Citra yang baik harus memiliki citra yang kuat, dan bagi perusahaan atau produk yang menerapkan pemasaran syariah. Citra juga harus mencerminkan karakter-karakter yang tidak bertentangan dengan prinsip etika bisnis islam atau nilai-nilai spiritual. Pada zaman rasulullah SAW telah diterapkan saat beliau berdagang beliau selalu memperhatikan penampilan, dengan cara tidak membohongi pelanggan. Dalam QS Asy-Syu'ara ayat 181-183 yang berbunyi:

أَوْفُوا الْكِيلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ (182)

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءً هُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (183)

Artinya : Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya.

Dari ayat di atas dapat disimpulkan dalam pemasaran tidak saja dari kesesuaian harga dengan fisik produk, tetapi jauh dari itu konsumen lebih merasakan manfaat atau kesan yang tinggal dalam transaksi yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

### 2.6.3 Pandangan Islam tentang Persepsi Harga

Dalam pandangan islam terutama terkait biaya sangatlah di haramkan tentang untung yang sangat besar yang biasa dikatakan riba, sesuai pada QS.

Al- Baqarah ayat 275 yaitu :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَوًا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الْذِي يَتَحَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَوِ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَمَ الرِّبَوًا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّنْ رَّبِّهِ فَأَنْهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرَهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَلِدُونَ

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Artinya : Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhan-Nya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

#### 2.6.4 Pandangan Islam tentang Fasilitas

Dalam pandangan islam tentang fasilitas tentunya juga tidak main-main salah satu fasilitas penyembuh yang di turunkan oleh Allah SWT yaitu al-quran sebagai penyembuh (As syifa) seperti yang di katakan Allah dalam QS. Al-Isra ayat 82 yaitu :

وَنُزِّلَ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا

Artinya : Dan Kami turunkan dari Al-Qur'an (sesuatu) yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang yang beriman, sedangkan bagi orang yang zalim (Al-Qur'an itu) hanya akan menambah kerugian.

### 2.7 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

#### 2.7.1 Hubungan Antara Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien

citra perusahaan merupakan suatu persepsi kelompok atau masyarakat terhadap jati diri perusahaan, atas suatu perusahaan yang didasari atas apa yang mereka ketahui atau mengerti tentang perusahaan yang bersangkutan **Pramisti (2018)**.

Menurut **Nugi Mohammad Nugraha, dkk (2017)** menyatakan bahwa citra berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Atas dasar pengalaman yang telah dimiliki konsumen (pasien), mereka akan memberikan penilaian dan evaluasi seluruh kinerja pelayanan 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.

Citra suatu perusahaan adalah aspek yang penting ketika akan menggunakan suatu jasa, terutama jasa kesehatan. Karena seorang pasien akan meninggalkan kesan apa yang dirasakannya setelah menggunakan jasa tersebut, sehingga jika pasien itu puas maka akan meninggalkan pengalaman dan kesan yang baik di dalam diri mereka.

Hipotesis untuk penelitian ini berdasarkan uraian diatas, yaitu :

H1: Diduga Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

### 2.7.2 Hubungan Antara Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Persepsi harga seringkali dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa, jika manfaat yang dirasakan meningkat maka persepsi pelanggan akan menjadi baik dan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal **Tjiptono (2014)**.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh **Musholikha, dkk (2020)** memperoleh hasil bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *tableware*.

Persepsi harga menjadi faktor utama di balik kepuasan konsumen, jika persepsi harga berfluktuasi (naik atau turunnya harga), maka terdapat kemungkinan pelanggan akan beralih ke penyedia layanan lain.

Hipotesis untuk penelitian ini berdasarkan uraian diatas, yaitu :

H2: Diduga Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

### 2.7.3 Hubungan Antara Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium dan tidak dapat diraba maka aspek wujud fisik menjadi hal yang penting dari suatu pelayanan **Moha & Loindong (2016)**.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh **Prasetyo, dkk (2020)** memperoleh hasil bahwa fasilitas mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika fasilitas disuatu perusahaan itu lengkap dan mudah di gunakan oleh konsumen maka konsumen itu akan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Hipotesis untuk penelitian ini berdasarkan uraian diatas, yaitu :

H3: Diduga Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

### 2.7.4 Hubungan Antara Citra Perusahaan, Persepsi Harga dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Citra perusahaan, persepsi harga, dan fasilitas kesehatan di indikasikan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik maka mereka akan meninggalkan kesan dan pengalaman yang baik terhadap citra perusahaan yang digunakannya, persepsi harga seorang pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut saat berobat terutama kesesuaian harga dengan apa yang didapatkan oleh pasien tersebut, begitu juga dengan fasilitas yang ada, jika fasilitas yang disediakan oleh perusahaan itu lengkap maka pasien akan merasa puas ketika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menggunakan jasa kesehatan tersebut. Sehingga apabila kesan konsumen atas citra telah bagus, persepsi harga sesuai dengan harapan konsumen dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen telah lengkap maka akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen tersebut ketika berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh **Prasetyo, Susanto dan Maharani (2021)** Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen yang memperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis untuk penelitian ini berdasarkan uraian diatas, yaitu :

H4: Diduga Citra Perusahaan, Persepsi Harga dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	judul Penelitian	Publikasi	Variabel	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	Pengaruh persepsi harga,kualitas produk,lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk franchise burgerstops	IQTISHA Dequity vol.2,No.2,tahun 2020	a.persepsi harga b.kualitas produk c.lokasi d.kepuasan konsumen	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga, kualitas produk, lokasi berpengaruh positif signifikan kepuasan konsumen	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu,dari objek,variabel bebas dan lokasi penelitian.
2.	Analisa pengaruh biaya pengobatan, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskemas indera pura kabupaten pesisir selatan	Jurnal Martua vol.3,No.1,tahun 2021	a.Biaya Pengobatan b.Fasilitas c.Kualitas Pelayanan d.Kepuasan Pasien	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel biaya pengobatan, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu,dari objek,variabel bebas dan lokasi penelitian

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau		Metode Planning survei	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu, dari objek, variabel bebas dan lokasi penelitian.
3.	Pengaruh citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit mitra medika narom kabupaten bekasi Ajat Sudrajat (2020)	Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol.7, No.1, tahun 2020  a.Citra Perusahaan b.Kepercayaan c.kepuasan pasien	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan,fasilitas, dan persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4.	Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Prasetyo, Susanto dan Maharani (2021)	Jurnal Ilmiah Manajemen vol.9, No.1 tahun 2021  a.kualitas b.pelayanan fasilitas c.persepsi harga d.kepuasan konsumen	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek,kualitas produk dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan dan minat beli ulang.
5.	Pengaruh citra merek, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan dan minat beli ulang Savitri dan Wardana (2018)	E-Jurnal Manajemen Unud vol.7, No.10, tahun 2018  a.citra merek b.kualitas produk c. persepsi harga d, kepuasan e. minat beli ulang	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek,kualitas produk dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan dan minat beli ulang.

State Islamic University Syarif Kasih Riau			
		Analisis Regresi Linier	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya
6.	Pengaruh persepsi harga, pengetahuan produk, dan citra perusahaan terhadap niat beli layanan multi servis merk indihome  Kadek Suarjana dan Ni wayan Sri Suprati (2018)	E-Jurnal Manajemen Unud vol.7, No.4, tahun 2018  a. persepsi harga b. kualitas produk c. citra perusahaan d. minat beli	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga, kualitas produk dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli layanan multi servis merek indihome
7.	Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen hotel ijen view bondowoso  Atmanegara,dkk (2019)	Jurnal sains manajemen dan bisnis Indonesia vol.9, No.1 tahun 2019  a. Kualitas pelayanan b. Citra perusahaan c. Lokasi d. Kepuasan konsumen	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel ijen view bondowoso
8.	Pengaruh Kualitas Produk, persepsi harga dan Citra merk terhadap kepuasan konsumen dalam minat beli ulang	Jurnal ilmiah akuntansi dan keuangan. Vol.4, special issue 3 tahun 2022  a. Kualitas produk b. Persepsi harga c. Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, persepsi harga dan citra merk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau					
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang					
<b>smartphone oppo Ramdhani dan Widyasari (2022)</b>					
9.	Pengaruh citra perusahaan, persepsi harga dan promosi terhadap keputusan konsumen membeli <i>tableware</i> pada cv. indo piranti mulia <b>Musholikhah,dkk (2020)</b>	e-journal.unmas vol.1, No.4 tahun 2020	a. Citra Perusahaan b. Persepsi harga c. Promosi d. Keputusan Konsumen	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan, persepsi harga, dan peomosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen membeli <i>tableware</i>  Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu, dari objek, variabel bebas dan lokasi.
10.	Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat <b>Narimawati, dkk (2022)</b>	Jurnal ilmiah ilmu pendidikan vol.5, No.4 tahun 2022	a. fasilitas b. kualitas pelayanan c. Kepuasan pelanggan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.  Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu, dari objek, variabel bebas dan lokasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

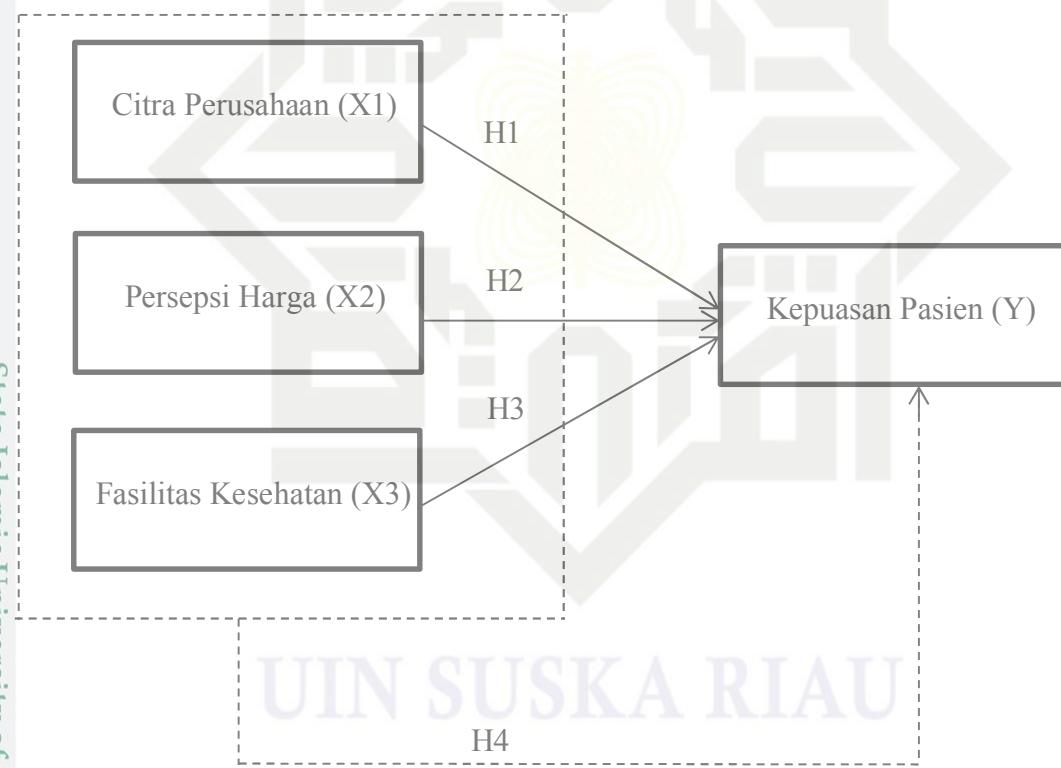
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

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

## 2.9 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variabel independen dalam hal ini adalah pengaruh Citra perusahaan (X1), Persepsi Harga (X2), dan Fasilitas Kesehatan (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) yang dilakukan oleh penulis di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) Jl. Soekarno-Hatta No.236 sidomulyo, Kec, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

→ Pengaruh secara parsial

- - - → Pengaruh secara simultan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel

NO.	VARIABEL	DEFENISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
1.	Kepuasan Pasien (Y)	<p>Kepuasan pasien adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan yang dirasakan oleh pasien setelah berobat di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).</p> <p><b>Kotler&amp;Keller (2016)</b></p>	<p>a.Akses layanan kesehatan b.Mutu layanan kesehatan c.Proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia d. Sistem layanan Kesehatan</p> <p><b>Pohan (2015)</b></p>	Likert
2.	Citra Perusahaan (X1)	<p>Citra Perusahaan merupakan persepsi pasien atau masyarakat terhadap jati diri Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) yang didasari atas apa yang mereka ketahui atau mengerti tentang Rumah Sakit Mata yang bersangkutan.</p> <p><b>Pramisti (2018)</b></p>	<p>a.<i>Personality</i> b.<i>Reputation</i> c.<i>Value</i> d.<i>Corporate Identity</i></p> <p><b>Kotler&amp;Keller (2016)</b></p>	Likert
3.	Persepsi Harga (X2)	<p>Persepsi harga yaitu pandangan atau persepsi mengenai harga bagaimana pandangan pelanggan terhadap harga tertentu (tinggi, rendah, wajar) mempengaruhi maksud membeli dan kepuasan setelah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).</p> <p><b>Krisdayanto (2018)</b></p>	<p>a.Keterjangkauan harga b.Kesesuaian harga dengan kualitas c.Daya saing harga. d.Kesesuaian harga dan manfaat.</p> <p><b>Krisdayanto (2018)</b></p>	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.

4	<b>Fasilitas kesehatan (X3)</b>	Fasilitas kesehatan adalah segala bentuk yang dimiliki oleh Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan pasien sesuai dengan apa yang diharapkan. <b>Tjiptono (2014)</b>	a. Fasilitas Utama b. Fasilitas Penunjang c. Fasilitas Pendukung <b>Tjiptono (2014)</b>	Likert
---	---------------------------------	---	--	--------

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) pada bulan November 2021 sampai juli 2022.

#### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

##### 3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden, baik melalui wawancara dan penyebar daftar lisan atau angket (kuesioner). Data primer tersebut berupa data mentah untuk tanggapan responden mengenai citra perusahaan, persepsi harga, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

##### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data yang diperoleh dari pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini, yaitu melalui sumber informasi sesuai dengan masalah yang diteliti dan juga sumber-sumber teori yang mendukung penelitian ini.

#### 3.3 Populasi Dan Sampel

##### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

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

kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan metode pembayaran secara pribadi dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sehingga semua data kemungkinan terpilih sebagai sampel tidak sama besar. Dengan teknik *non probability sampling* maka pengambilan sampel di ambil secara kebetulan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Untuk menentukan beberapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus Slovin.

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

Dimana:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Toleransi Kesalahan

Dalam penelitian ini diambil toleransi kesalahan 10% maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{4472}{(1 + 4472 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{4472}{45.72}$$

$$= 100$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini digenapkan menjadi 100 responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Kuesioner (Angket)

Menurut **Sugiyono (2018)** kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

#### 3.4.2 Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit **Sugiyono (2018)**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar 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.

### 3.5 Analisis Data

#### 3.5.1 Regresi Linier Berganda

Menurut **Sugiyono (2018)** mendefenisikan analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriteria). Dimana dua atau lebih variabel independen sebagai faktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel dependennya minimal dua. Persamaan analisis regresi berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Citra Perusahaan

X2 = Persepsi Harga

X3 = Fasilitas Kesehatan

a = Konstanta

e = Standar Error ( Tingkat Kesalahan)

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien regresi

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisis sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan di gunakan metode Skala Likert. Skala likert ini dapat mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Untuk memilih jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Untuk memilih jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Untuk memilih jawaban Kurang Setuju (KS) : diberi skor 3
4. Untuk memilih jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Untuk memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

### 3.6 Uji Kualitas Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (**Ghozali, 2018**).

Menurut **Arikunto** dalam **Taniredja & Mustafidah (2014)** validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan, dimana instrument tersebut dapat mengukur data secara tepat dari variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan guna menguji apakah jawaban dari kuisioner yang diisi oleh responden benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Syarat pengambilan keputusan uji validitas yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Jika koefisien korelasi  $r \geq 0,30$  maka dinyatakan valid.
- b. Jika koefisien korelasi  $r \leq 0,30$  maka dinyatakan tidak valid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut **Ghozali (2018)** reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak. Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* lebih besar dari pada 0,06. Dan jika *cronbach* dibawah 0,06 maka dikatakan tidak reliabel.

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.1 Uji Normalitas

Menurut **Ghozali (2018)** Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

#### 3.7.2 Uji Multikolinieritas

Menurut **Ghozali (2018)** Uji Multikolinieritas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara yang digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tolerance value dan VIF (Variance Inflation Factor). Jika tolerance value  $> 0,1$  dan  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi Multikolinieritas.

### 3.7.3 Uji Autokorelasi

Menurut **Ghozali (2018)** uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Apabila nilai probabilitas  $> a = 5\%$  berarti tidak terjadi autokorelasi. Sebaliknya nilai probabilitas  $< a = 5\%$  berarti terjadi autokorelasi.

Jika angka DW dibawah-2 terdapat Autokorelasi positif.

Jika angka DW diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokorelasi.

Jika angka DW diatas 2 berarti terdapat Autokorelasi negatif.

### 3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut **Ghozali (2018)** Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suat pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka model regresi tidak terjadi Heteroskedastisitas.

## 3.8 Uji Hipotesis

Menurut **Sugiyono (2018)** menyatakan Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan permasalahan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

### 3.8.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut **Sugiyono (2018)** menyatakan bahwa Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan nilai t dengan t tabel. Uji t atas variabel bebas (X) adalah sebagai berikut :

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

**Keterangan:**

t = Distribusi t

r = Koefisien Kolerasi Parsial

$r^2$  = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Sampel untuk melihat hubungan dua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Ha diterima apabila  $t$  (hitung)  $>$   $t$  (tabel), artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value  $< 0,05$
- b. Ho diterima apabila  $t$  (hitung)  $<$   $t$  (tabel), artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan antara varibel X dengan varibel Y dan P value  $> 0,05$

### 3.8.2 Uji secara simultan (Uji F)

Menurut **Ghozali (2018)** Uji statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terikat. Uji F dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F statistik dalam regresi linier berganda dapat digunakan untuk menguji signifikansi koefisien determinan  $R^2$ .

Rumus untuk menghitung F hitung dalam uji F adalah :

$$\text{Rumus } F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$F$  =  $F$  hitung

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$k$  = Jumlah Variabel independen

$n$  = Jumlah Sampel

untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

$H_a$  diterima apabila  $F$  (hitung)  $>$   $F$  (tabel), berarti ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value  $<0,05$

$H_0$  diterima apabila  $F$  (hitung)  $<$   $F$  (tabel), berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value  $>0,05$

### 3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Menurut **Gujarati (2012)** analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$Kd$  = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika  $Kd$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- b. Jika  $Kd$  mendekati satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Rumah Sakit PBEC

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan upaya kesehatan bukan merupakan tanggung jawab pemerintah saja, tetapi juga tanggung jawab segenap lapisan masyarakat termasuk pihak swasta. Melihat permintaan terhadap fasilitas rumah sakit khusus mata, maka PT. Rumah Sakit Mata Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan ikut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan rumah sakit mata.

Rumah Sakit Mata Pekanbaru mendirikan RS Mata Pekanbaru Eye Center sejak Februari 2012 dan mendapatkan izin Operasional sementara sejak Februari 2013 dan mendapatkan izin operasional tetap sebagai Rumah Sakit Khusus Tipe C sejak April 2016.

RS Mata Pekanbaru Eye Center hadir sebagai rumah sakit khusus mata. Dengan fasilitas yang lengkap, peralatan canggih dan staf yang professional, Pekanbaru Eye Center mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik sehingga tercipta kenyamanan dalam setiap pelayanan kepada pasien dan keluarga. RS Mata Pekanbaru Eye Center berbadan hukum dengan akta notaris dimiliki oleh beberapa orang dokter mata dan pengusaha sebagai pemegang saham dan dikelola secara professional.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit PBEC

### 4.2.1 Visi

Menjadi pusat layanan kesehatan mata yang terlengkap dan terpercaya, perpaduan antara ahli mata berpengalaman, advance teknologi dan kenyamanan pelayanan

### 4.2.2 Misi

1. Memberikan pelayanan prima kepada customer dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan sesuai dengan standar kompetensi yang di harapkan masyarakat
2. Memberikan edukasi kesehatan mata kepada customer/pasien dan masyarakat
3. Memberikan kepuasan yang lebih kepada seluruh stake holder (pemilik, manajemen dan karyawan, supplier dan mitra bisnis, pasien dan masyarakat)

## 4.3 Susunan Organisasi Rumah Sakit PBEC

Direktur membawahi :

1. Kepala Bidang Pelayanan Medis membawahi :
  - a. Kasie Rawat Jalan
  - b. Kasie Rawat Inap
  - c. Kaise UGD
  - d. Kasie Kama Bedah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**UIN SUSKA RIAU**

2. Kepala Bidang Penunjang Medis membawahi :
  - a. Kasie RM dan Admission
  - b. Kasie RO
  - c. Kasie Instalasi Farmasi
  - d. Kasie Penunjang Lainnya (Gizi, CSSD, Kesling)
3. Kepala Bagian Keuangan dan Umum membawahi :
  - a. Kasie Keuangan
  - b. Kasie Marcom
  - c. Kasie Kepegawaian
  - d. Kasie Umum dan Perlengkapan
  - e. IT/Programer
4. Komite Medis
5. Komite Farmasi dan Terapi
6. Komite PPI
7. Komite Kepegawaian
8. Komite Kesehatan Lain

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan variabel citra perusahaan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) dengan diketahui nilai  $t_{hitung} (8,007) > t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05 .
  2. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan variabel persepsi harga ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) dengan diketahui nilai  $t_{hitung} (2,248) > t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,027 masih berada dibawah 0,05 .
  3. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan variabel fasilitas kesehatan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) dengan diketahui nilai  $t_{hitung} (2,611) > t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05 .
- Secara simultan variabel citra perusahaan ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ) dan fasilitas kesehatan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Sedangkan nilai adjusted R Square menjelaskan variabel citra

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

perusahaan, persepsi harga dan fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) sebesar 75,9% sementara 24,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak manajemen Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) untuk dapat meningkatkan citra perusahaan dengan meningkatkan tanggung jawab sosial terhadap pasien seperti memberikan pelayanan dengan cepat untuk meningkatkan rasa kepercayaan pasien terhadap kualitas citra dari rumah sakit.
2. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) untuk menetapkan harga sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diterima oleh pasien sehingga memberikan manfaat serta sesuai dengan kemampuan pasien.
3. Untuk manajemen Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) agar dapat menambah jumlah fasilitas pendukung seperti tempat ibadah laboratorium dengan kelengkapan peralatan yang canggih dan teknologi yang modern.
4. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) agar lebih meningkatkan rasa kepedulian yang lebih tinggi sehingga pasien yang berobat akan lebih merasa puas saat melakukan pengobatan di Rumah Sakit PBEC.



## DAFTAR PUSTAKA

- al-Alhafizh Ibnu Hajar al-Asqalani. (2018). *al-Qur'an & Terjemahnya A5*. Pustaka Darul Haq.
- Arikunto Suharsimi. (2011). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. In *Jakarta: Rineka Cipta*. Rineka Cipta. <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880>
- Assauri, S. (2019). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi (1st-Cet)*. PT. Grafindo Pustaka.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9 (1), 79–89. <http://jurnal.unmuh.jember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2375>
- Candra & Zulbahri. (2018). Pengaruh Perceived Value dan Fasilitas Terhadap Repurchase Intention Wisatawan di Objek Wisata Gunung Padang. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9, 56–69.
- Gujarati N., D. dan D. C. P. (2012). Dasar-dasar Ekonometrika Buku 2. Edisi 5. Raden Carlos Mangunsong (penj.). In *Jakarta: Salemba Empat* (5th ed.). Salemba Empat.
- Dwianika, A. (2018). *Manajemen Perpajakan ACC-411*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hirdaus, A. (2019). Analisis Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Jangka. In *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Amni. <http://repository.stimart-amni.ac.id/147/>
- Ghozali Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Sembilan). In *Semarang, Universitas Diponegoro*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal Krisdayanto, & Haryono, A. T. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Abstrak*, 2(2), 2–16.
- Ermal, I., Kholili, I., Narimawati, U., Affandi, A., & Priadana, S. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(4), 1175–1180. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.541>



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.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management. 15. vydání. Harlow*: Pearson Education, inc. <https://app.box.com/s/7lwshtplu78es6kjkra940dzxhvzvh1n>
- Margawati, C. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Franchise Burgerstops Iqtishad equity Jurnal manajemen, 2 (2), 103. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i2.763>
- Mohammad Nugraha, N., Anwar, A., Priadana, M. S., & Mohammad Firdaus, O. (2017). Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 3(1), 14–19. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.172>
- Musholikhah, Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Tableware Pada Cv. Indo Piranti Mulia. *Jurnal VALUES*, 1(4), 180189. <http://ejournal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/1448%0Ahttp://e-journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/download/1448/1237>
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 17–26. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Rajagukguk, R.J., & Kasmiruddin. (2015). pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan industri jasa bengkel (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *Jom Fisip*, 2(2), 1–13.
- Ramdhani, D., & Widyasari, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Smartphone Oppo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 726. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1004>
- Rista,D.P.(2018). pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pensiunan pada pt. kantor pos ponorogo [Universitas Muhammadiyah]. In *Tirtayasa Ekonomika* (Vol. 14, Issue 2). <https://doi.org/10.35448/te.v14i2.6529>
- Saputra, A. A. (2018). JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Manajemen Kewirausahaan JMK*, 3 (2), 72–89. <http://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/>

- Sartika Moha, & Sjendry, L. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1, 575–584.
- Savitri, I. A. P. D., & Wardana, I. M. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Niat Beli Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5748. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i10.p19>
- Suarjana, I. K., & Suprapti, N. W. S. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Pengetahuan Produk, Dan Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Layanan Multi Servis Merek Indihome. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(4), 251833. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/35739>
- Sudrajat, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Eqien:Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 41–49. <https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.111>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (cet. 1). alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonomi Terapan: Teori dan Aplikasi SPSS*. Andi Offset.
- Sutisna. (2016). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sijpoltono, F. (2014). *Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Sirendra, Y., Salfadri, & Yulistia. (2019). Analisa Pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Indonesia Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, 53(9), 34–44. [www.jurnal.uta45jakarta.ac.id](http://www.jurnal.uta45jakarta.ac.id)



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN



#### “PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MATA PEKANBARU EYE CENTER (PBEC)”

Terimakasih atas partisipasi responden untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini merupakan instrument penelitian yang dilakukan oleh :

#### DATA PENELITI

Nama : Dani Desriantiko  
Status : Mahasiswa  
NIM : 11870113997  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LEMBAR KUESIONER

1. Berilah tanda ceklis (✓) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda.
2. Pilih hanya satu jawaban untuk setiap pernyataan

### 1. Identitas Responden

1. Usia : \_\_\_\_\_
2. Pekerjaan : \_\_\_\_\_

### 2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang tersedia.
2. Tentukan pilihan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut dengan kriteria jawaban dibawah ini:
  - a. Sangat Setuju : SS
  - b. Setuju : S
  - c. Netral : N
  - d. Tidak Setuju : TS
  - e. Sangat Tidak Setuju : STS

**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.

© Hak cipta milik

### **3. PERNYATAAN PENELITIAN**

#### **A. Citra Perusahaan (X1)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut saya PBEC merupakan Rumah Sakit Mata yang dapat di percaya					
2.	PBEC merupakan Rumah Sakit Mata yang melaksanakan tanggung jawab sosial					
3.	Menurut saya PBEC merupakan Rumah Sakit Mata memiliki reputasi yang baik					
4.	PBEC merupakan Rumah Sakit Mata yang sudah di kenal luas					
5.	Menurut saya PBEC memiliki rasa peduli yang tinggi					
6.	PBEC mudah dikenali dari desain logo					

#### **B. Persepsi Harga (X2)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
7.	Biaya pengobatan di PBEC sesuai dengan kemampuan saya					
8.	Menurut saya jasa yang di berikan di PBEC sesuai dengan biaya pengobatan					
9.	Biaya Pengobatan di PBEC lebih terjangkau dibandingkan Rumah Sakit Mata lainnya					
10.	Menurut saya biaya pengobatan di PBEC sesuai dengan manfaat yang saya peroleh					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

©

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

**C. Fasilitas Kesehatan (X3)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11.	Menurut saya PBEC memiliki peralatan medis yang lengkap					
12.	Rumah sakit PBEC memiliki ruangan medis yang nyaman					
13.	Menurut saya PBEC memiliki ruang tunggu yang nyaman					
14.	PBEC menyediakan laboratorium yang memadai					
15.	Menurut saya PBEC mempunyai apotek yang memadai					
16.	Rumah sakit PBEC memiliki tempat ibadah yang nyaman					
17.	Toilet di PBEC nyaman ketika digunakan oleh pasien					
18.	Menurut saya PBEC memiliki lapangan parkir yang luas					

**D. Kepuasan Pasien (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
19.	Saya merasa puas dengan desain interior PBEC yang menarik ketika dilihat					
20.	Saya merasa puas dengan penampilan tenaga medis di PBEC terlihat rapi ketika bekerja					
21.	Saya merasa puas dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita					
22.	Saya merasa puas dokter memberikan solusi tentang penyakit yang diderita					
23.	Tenaga medis di PBEC memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga saya merasa puas					
24.	Saya merasa puas perawat di PBEC mempunyai rasa kedulian yang tinggi					
25.	Tenaga medis di PBEC mempunyai sikap yang sangat sopan ketika melayani pasien berobat					







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

### Lampiran 3 : Analisis Data

#### **ANALISIS DESKRIPTIF CITRA PERUSAHAAN**

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	19	19.0	19.0	20.0
3.00	31	31.0	31.0	51.0
4.00	31	31.0	31.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	16	16.0	16.0	16.0
3.00	51	51.0	51.0	67.0
4.00	27	27.0	27.0	94.0
5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	5.0	5.0	5.0
3.00	40	40.0	40.0	45.0
4.00	19	19.0	19.0	64.0
5.00	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	10.0	10.0
	3.00	31	31.0	41.0
	4.00	22	22.0	63.0
	5.00	37	37.0	100.0
Total		100	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	23	23.0	23.0
	3.00	34	34.0	57.0
	4.00	35	35.0	92.0
	5.00	8	8.0	100.0
Total		100	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	17	17.0	17.0
	3.00	28	28.0	45.0
	4.00	32	32.0	77.0
	5.00	23	23.0	100.0
Total		100	100.0	

### PERSEPSI HARGA

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	19.0	19.0
	3.00	22	22.0	41.0
	4.00	46	46.0	87.0
	5.00	13	13.0	100.0
Total		100	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	16	16.0	16.0	17.0
3.00	48	48.0	48.0	65.0
4.00	28	28.0	28.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	17	17.0	17.0	17.0
3.00	45	45.0	45.0	62.0
4.00	27	27.0	27.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	20	20.0	20.0	21.0
3.00	38	38.0	38.0	59.0
4.00	27	27.0	27.0	86.0
5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### FASILITAS KESEHATAN

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	28	28.0	28.0	29.0
4.00	53	53.0	53.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	5.0	5.0	5.0
3.00	45	45.0	45.0	50.0
4.00	38	38.0	38.0	88.0
5.00	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	8.0	8.0	8.0
3.00	34	34.0	34.0	42.0
4.00	44	44.0	44.0	86.0
5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	16	16.0	16.0	16.0
3.00	31	31.0	31.0	47.0
4.00	47	47.0	47.0	94.0
5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

**X3.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	5.0	5.0	5.0
3.00	48	48.0	48.0	53.0
4.00	38	38.0	38.0	91.0
5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X3.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	13	13.0	13.0	13.0
3.00	45	45.0	45.0	58.0
4.00	33	33.0	33.0	91.0
5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X3.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	8	8.0	8.0	9.0
3.00	41	41.0	41.0	50.0
4.00	36	36.0	36.0	86.0
5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X3.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	12	12.0	12.0	12.0
3.00	39	39.0	39.0	51.0
4.00	36	36.0	36.0	87.0
5.00	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

### KEPUASAN PASIEN

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	3.0	3.0	3.0
3.00	38	38.0	38.0	41.0
4.00	33	33.0	33.0	74.0
5.00	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	9	9.0	9.0	9.0
3.00	26	26.0	26.0	35.0
4.00	42	42.0	42.0	77.0
5.00	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	24	24.0	24.0	25.0
4.00	53	53.0	53.0	78.0
5.00	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	28	28.0	28.0	28.0
4.00	37	37.0	37.0	65.0
5.00	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

**Y5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	8.0	8.0
	3.00	31	31.0	39.0
	4.00	31	31.0	70.0
	5.00	30	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	7.0	7.0
	3.00	29	29.0	36.0
	4.00	34	34.0	70.0
	5.00	30	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.0	5.0
	3.00	15	15.0	20.0
	4.00	41	41.0	61.0
	5.00	39	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

© **UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
CITRA PERUSAHAAN**  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	6

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.353 <sup>*</sup>	.407 <sup>*</sup>	.222 <sup>*</sup>	.389 <sup>*</sup>	.632 <sup>*</sup>	.728 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.026	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.353 <sup>*</sup>	1	.200 <sup>*</sup>	.201 <sup>*</sup>	.415 <sup>*</sup>	.374 <sup>*</sup>	.575 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.046	.045	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.407 <sup>*</sup>	.200 <sup>*</sup>	1	.802 <sup>*</sup>	.158	.461 <sup>*</sup>	.743 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.046		.000	.116	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.222 <sup>*</sup>	.201 <sup>*</sup>	.802 <sup>*</sup>	1	.288 <sup>*</sup>	.358 <sup>*</sup>	.703 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.026	.045	.000		.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.389 <sup>*</sup>	.415 <sup>*</sup>	.158	.288 <sup>*</sup>	1	.421 <sup>*</sup>	.626 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.116	.004		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

X1.6	Pearson Correlation	.632*	.374*	.461*	.358*	.421*	1	.787*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.728*	.575*	.743*	.703*	.626*	.787*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

## Persepsi Harga

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

## Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	1	.408**	.433**	.579**	.778**
	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
X2.2	100	100	100	100	100
	N				
X2.3	.408**	1	.397**	.439**	.698**
	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
X2.4	100	100	100	100	100
	N				
X2.3	.433**	.397**	1	.676**	.796**
	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
X2.4	100	100	100	100	100
	N				
X2.4	.579**	.439**	.676**	1	.867**
	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000

- 1. Dilarang mengutip sebuah jurnal atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:**

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

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

	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.778 **	.698 **	.796 **	.867 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Fasilitas Kesehatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	8

## Correlations

		State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau									
X	3.	Pearson Correlation	.45 .6	.53 .8**	.52 .6**	.33 .3**	1	.31 .1**	.54 .7**	.50 .0**	.759** .000
	N	Sig. (2-tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 1		.00 2	.00 0	.00 0	
X	3.	Pearson Correlation	.35 .9	.26 .0**	.32 .2**	.42 .1**	.31 .1**	1	.34 .4**	.43 .5**	.636** .000
	N	Sig. (2-tailed)	.00 0	.00 9	.00 1	.00 0	.00 2		.00 0	.00 0	
X	3.	Pearson Correlation	.37 .3	.45 .7**	.48 .6**	.24 .8*	.54 .7**	.34 .4**	1	.36 .0**	.701** .000
	N	Sig. (2-tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.01 3	.00 0	.00 0		.00 0	
X	3.	Pearson Correlation	.39 .8	.47 .6**	.29 .6**	.42 .5**	.50 .0**	.43 .5**	.36 .0**	1	.716** .000
	N	Sig. (2-tailed)	.00 0	.00 0	.00 3	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	
T	ot	Pearson Correlation	.70 .2	.70 .8**	.63 .3**	.63 .9**	.75 .9**	.63 .6**	.70 .1**	.71 .6**	1 100
	N	Sig. (2-tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	

\*\*. 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 atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

Y6	Pearson Correlation	.554**	.630**	.099	.149	.591**		1	.113	.701**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.325	.138	.000			.265	.000		
	N	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.477**	.275**	.076	.194	.253*	.113	1	.513**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.452	.053	.011			.265	.000		
	N	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.790**	.799**	.477**	.517**	.827**	.701**	.513**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000				
	N	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).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Sultan Syarif Kasim Riau

## UJI ASUMSI KLASIK

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

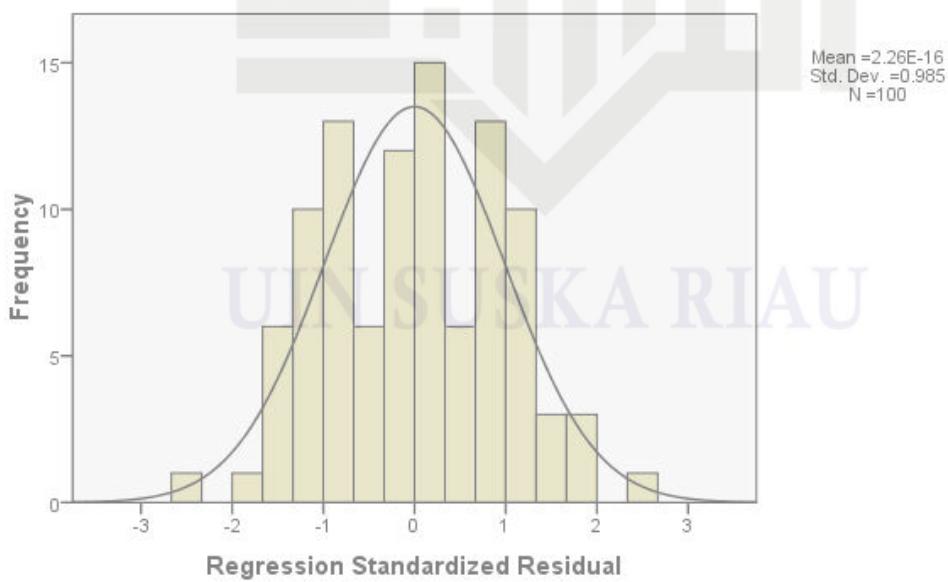
		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	100
	Std. Deviation	.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	1.94368231
	Positive	.071
	Negative	.071
Kolmogorov-Smirnov Z		-.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.708
		.697

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pasien



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

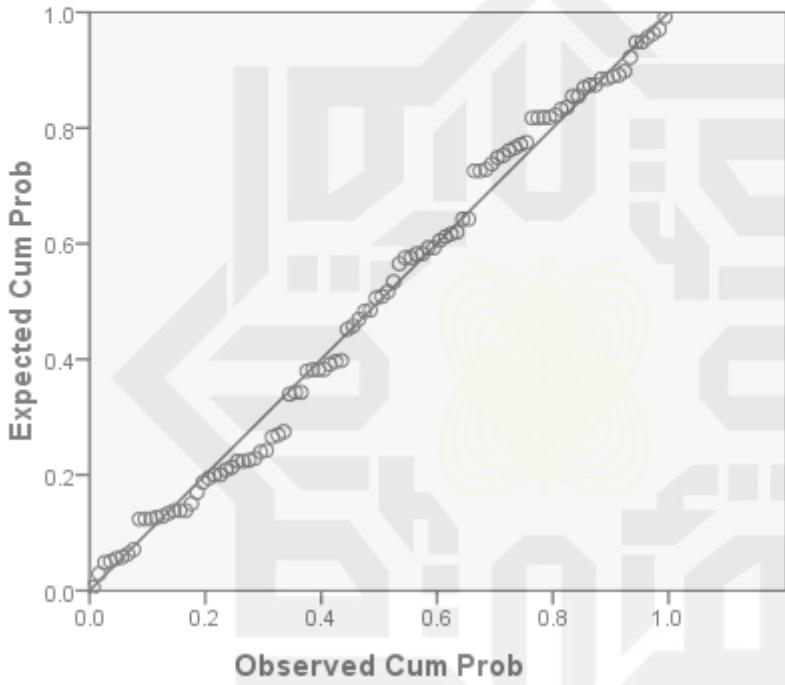
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	6.474	1.406		4.605	.000		
Citra Perusahaan	.655	.082	.656	8.007	.000	.362	2.766
Persepsi Harga	.244	.108	.175	2.248	.027	.402	2.486
Fasilitas Kesehatan	.133	.051	.145	2.611	.010	.785	1.275

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.876 <sup>a</sup>	.767	.759	1.97382	1.857

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Persepsi Harga, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**Scatterplot**

**Dependent Variable: Kepuasan Pasien**



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

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	1.197	.762	1.571	.119
	Citra Perusahaan	.078	.044	.294	.082
	Persepsi Harga	-.086	.059	-.230	.149
	Fasilitas Kesehatan	-.003	.028	-.014	.901

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

## HASIL OLAHAN DATA

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

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	6.474	1.406		4.605	.000		
Citra Perusahaan	.655	.082	.656	8.007	.000	.362	2.766
Persepsi Harga	.244	.108	.175	2.248	.027	.402	2.486
Fasilitas Kesehatan	.133	.051	.145	2.611	.010	.785	1.275

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.876 <sup>a</sup>	.767	.759	1.97382	1.857

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Persepsi Harga, Citra Perusahaan

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1228.948	3	409.649	105.147	.000 <sup>a</sup>
Residual	374.012	96	3.896		
Total	1602.960	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Persepsi Harga, Citra Perusahaan

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Lampiran 4 : Tabel T (81 –100)**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

**© Hak Cipta Kritik 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.

**Lampiran 5 : Tabel F (91-120)**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 6 :



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. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2271/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 24 Mei 2022 M  
22 Syawwal 1443 H

Kepada  
Yth. Pimpinan Rumah Sakit Mata  
Pekanbaru Eye Center (PBEC)  
di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wh.*

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Dani Desriantiko  
NIM. : 11870113997  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Citra Perusahaan, Biaya Pengobatan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC)" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

  
Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM  
NIP. 19700826 199903 2 001  
Dekan,  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 7 :



**RS MATA Pekanbaru Eye Center**  
Jl. Soekarno Hatta No. 236 - Pekanbaru - Riau  
Telp. (0761) 7875191, 0811 760 5191 Fax. (0761) 7875195  
[www.pekanbarueyecenter.com](http://www.pekanbarueyecenter.com)



Pekanbaru, 14 Juni 2022  
No Surat : 142/SKE/PBEC/VI/2022  
Perihal : Mahasiswa Riset Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau an. Dani Desriantiko

Kepada Yth:  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial**  
**Universitas Sultan Syarif Kasim Riau**  
Di Tempat

Assalamualaikum, WRWB  
Semoga Ibu dalam keadaan Sehat dan Sejahtera

Berdasarkan Surat Permohonan No. Un.04/F.VII/PP.00.9/2271/2022 perihal Izin Riset an. **Dani Desriantiko (NIM:11870113997)** dengan skripsi yang berjudul :

**“ Pengaruh Citra Perusahaan, Biaya Pengobatan dan Fasilitas Kesehatan**

**Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center”**

Dalam hal ini kami sampaikan bahwa Manajemen Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center bersedia menerima mahasiswa an. **Dani Desriantiko (NIM:11870113997)** untuk melaksanakan Riset sesuai dengan permohonan yang tertera. Adapun untuk waktu pelaksanaan dan ketentuan lainnya akan di atur tersendiri.

Demikianlah surat balasan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapan terimakasih.

Wassalam,

Hormat Kami

**RS. MATA**  
**PBEC**  
*We Care Your Eyes*  
**dr.Nurfarahin**  
**Direktur**

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 8 : Dokumentasi



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

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



## BIOGRAFI PENULIS

Dani Desriantiko atau akrab disapa Dani, Lahir di Sawahluntho Sijunjung, 27 Desember 1999. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, pasangan dari ayahanda Santia Proniko dan ibunda Andriani dan juga mempunyai adik perempuan bernama Shakila Arrahmi dan Rahdiyal Haiza.

Riwayat pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis ialah pendidikan di SDN 01 Pulau Punjung, Kecamatan Pulau punjung, Kabupaten Dharmasraya, Sumatera Barat tahun 2006-2012. Pendidikan di Pondok Pesantren Modren Nurul Ikhlas, Kecamatan Sepuluh Koto, Kabupaten Tanah datar, Sumatera Barat tahun 2012-2015. Pendidikan di Pondok Pesantren Modren Nurul Ikhlas, Kecamatan Sepuluh Koto, Kabupaten Tanah datar, Sumatera Barat 2015-2018. Penulis melanjutkan studi di Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau program studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Selama perkuliahan, penulis melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Harga dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC). Pada tanggal 12 April 2022 penulis mengikuti ujian Seminar Proposal di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan “LULUS” dan pada tanggal 18 November 2022 penulis mengikuti ujian *oral comprehensive* secara *offline* dan dinyatakan “LULUS” dan layak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E)