



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP/JALAN PADA RUMAH SAKIT
PERMATA HATI KECAMATAN MANDAU DURI KABUPATEN BENGKALIS**

PROVINSI RIAU

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

DHEA SYAFITRI

11970123618

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau




1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 : DHEA SYAFITRI
NIM : 11970123618
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VIII (DELAPAN)
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP/JALAN PADA RUMAH SAKIT PERMATA
HATI KECAMATAN MANDAU DURI KABUPATEN
BENGKALIS PROVINSI RIAU
TANGGAL UJIAN : 12 JULI 2023

DISETUJUI OLEH
DOSEN PEMBIMBING



FERIZAL RACHMAD, SE, MM
NIP. 19750216 201411 1 001

MENGETAHUI,



Dr. Hj. MAHYARNI, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN


ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
NIP. 197205132007012018



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 : Dhea Syafitri
NIM : 11970123618
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap/Jalan pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau
Tanggal Ujian : 12 Juli 2023

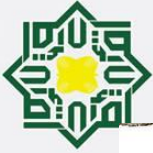
Tim Penguji

Ketua
Astuti Meflinda SE, MM

Sekretaris
Ermansyah, SE, MM

Penguji 1
Dr. Doni Martias, SE, MM

Penguji 2
Nurrahmi Hayani, SE, MBA



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 : OHEA SYAFITRI
 NIM : 11970123618
 Tempat/Tgl. Lahir : DURI 27 APRIL 2001
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : MANAJEMEN PEMASARAN

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Maninjau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

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, 07 Juli 2023
 Yang membuat pernyataan



NIM : 11970123618

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP/JALAN PADA RUMAH SAKIT PERMATA HATI KECAMATAN MANDAU DURI KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

DHEA SYAFITRI
11970123618

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, Pelayanan dijadikan faktor penentu dalam persaingan yang semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yang pernah berobat di Rumah Sakit Permata Hati Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau pada tahun 2023. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Permata hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Kemudian uji secara parsial, dari pengujian ini dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sedangkan variabel Reputasi Perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Diperoleh nilai R Square sebesar 0,852 atau sama dengan 85,2% sedangkan 17,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPANY REPUTATION ON INPATIENT/OUTPATIENT SATISFACTION AT PERMATA HATI HOSPITAL MANDAUDURI DISTRICT BENGKALIS DISTRICT RIAU

DHEA SYAFITRI
11970123618

Hospitals are one of the important health service networks. Service is a determining factor in increasingly exciting competition with the introduction of a fast-paced and satisfying new service system. Study was to determine whether the effect of the quality of services and company reputation on outpatient patient satisfaction at Permata Hati Hospital, Mandau Duri District, Bengkalis Regency, Province Riau. Data collection techniques using a questionnaire. The population in this study had received treatment at Permata Hati Duri Hospital, Mandau District, Bengkalis Regency, Riau Province in 2023. In this study, a sample of 100 respondents was used using a purposive sampling technique. The data analysis used in this study is quantitative with multiple linear regression methods. Based on the simultaneous test results, it can be seen that the variables of Service Quality and Company Reputation jointly influence Outpatient Satisfaction at Permata Hati Hospital, Mandau Duri District, Bengkalis Regency, Riau Province. Then the partial test, from this test it can be seen that the variable Quality of Service has a significant effect on Patient Satisfaction, while the Company's Reputation variable has a significant effect on Patient Satisfaction. The R Square value was 0.852 or equal to 85.2% while the remaining 17.5% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Service Quality, Company Reputation, Patient Satisfaction

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Alhamdulillah RabbilAlamin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas semua nikmat, rahmat, dan hidayah yang terlimpahkan, nikmat kecukupan, dan kesenangan serta wujud doa, ujian, cobaan, dan teguran-Mu sehingga dengan melalui semua itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap/Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”**. Shalawat serta salam tecurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dan teladan bagi umat manusia di dunia.

Pada kesempatan ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau,



Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dan Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

3. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen dan BapakFakhrurrozi, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
4. Bapak Ferizal Rachmad, SE, MM selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi sekaligus menjadi inspirasi bagi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran yang sangat penting kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Meri Sandora, SE, MM selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan menjadi orang tua kedua selama penulis menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas IslamNegeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untukmemberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2. Dilarang 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.

8. Kedua Orangtua tercinta dan yang tersayang, Bapak Syaiful dan Ibu Witri Yanti yang selalu mendoakan dan telah memberikan segalanya baik itu semangat, kasih sayang dan cinta serta dukungan kepadapenulis.
9. Rasa terimakasih saya kepada Nenek Kamira, Uncu, Mamang & Pakdeyang sudah memberikan Motivasi kepada penulis.
10. Para sahabat Ma gurls , Icha Novita, Tessya Aisyah Putri, Nur Hebat Harahap, Aqrabur Rahman, Duvan Mardrib, Andika Syah Putra, MH. Fariz Dhamiri yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis selalu ada dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Teman Kelas Pemasaran C Angkatan 2019 yang selalu ada dalam proses pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang ada di dalam proses ini.

Semoga semua bantuan, dukungan dan do'a yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, Juli 2023

Dhea Syafitri
11970123618

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I: PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Sistematika Penulisan..... 6

BAB II: LANDASAN TEORI..... 8

2.1 Manajemen Pemasaran..... 8

2.2 Kepuasan Konsumen..... 11

2.3 Kualitas Pelayanan 16

2.4 Reputasi Perusahaan..... 22

2.5 Penelitian Terdahulu 24

2.6 Kerangka Pemikiran..... 27

2.7 Hipotesis Penelitian..... 29

2.8 Konsep Operasional Variabel 30

BAB III: METODE PENELITIAN..... 32

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian..... 32

3.2 Populasi Dan Sampel 32

3.3 Skala Pengukuran Data 34

3.4 Metode Pengumpulan Data 35

3.5 Uji Kualitas Data..... 37

3.6 Uji Asumsi Klasik..... 38

3.7 Uji Regresi Linear Berganda..... 39

3.8 Uji Hipotesis..... 40

3.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 42

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 43

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 43

4.2 Visi 45

4.3 Misi 45

4.4 Motto..... 46

4.5 Falsafah 46

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN..... 47

5.1 Karakteristik Responden 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

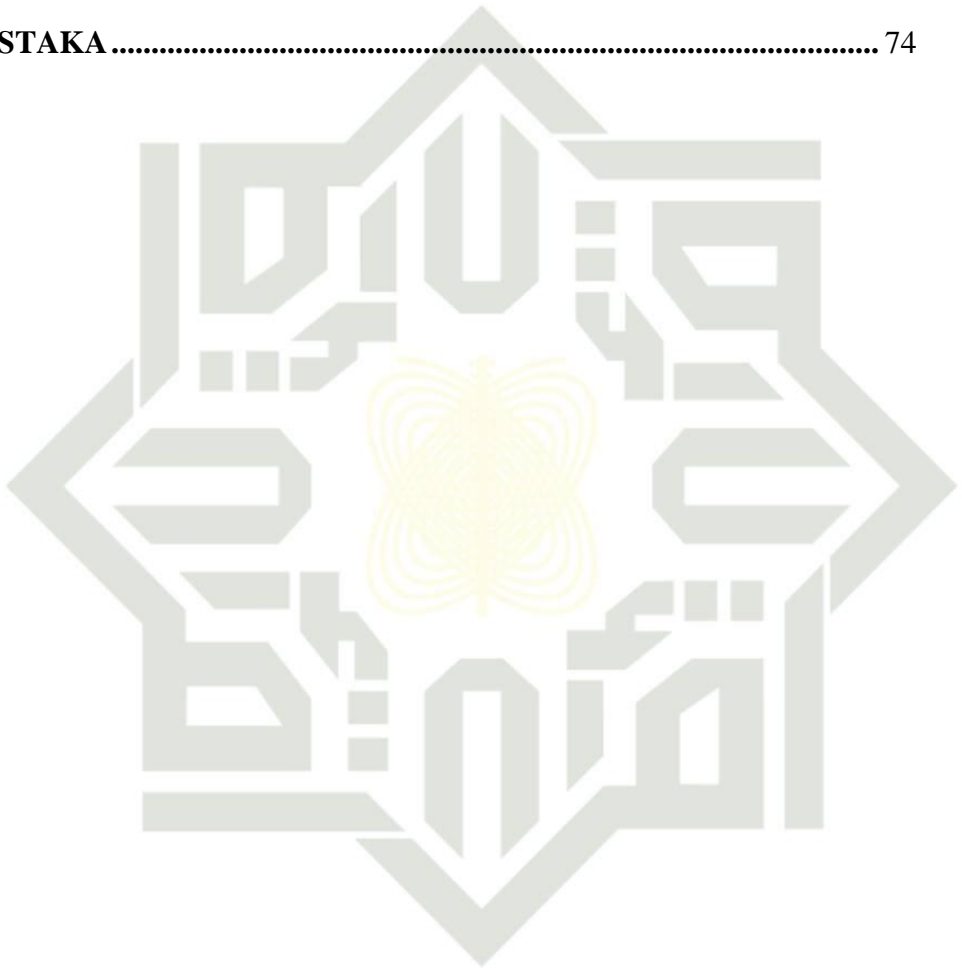
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



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

5.2	Deskriptif Analisis Penelitian	50
5.3	Uji Kualitas Data.....	54
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	57
5.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	63
5.6	Uji Hipotesis.....	65
5.7	Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN		72
6.1	Kesimpulan	72
6.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada 31 Desember 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2 Defenisi Konsep Oprasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Status	48
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Pernah Berobat	49
Tabel 5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien	50
Tabel 5.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.52	
Tabel 5.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Reputasi Perusahaan	53
Tabel 5.8 Uji Validitas Kepuasan Pasien	55
Tabel 5.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	55
Tabel 5.10 Uji Validitas Reputasi Perusahaan	56
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas	57
Tabel 5.12 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 5.13 Uji Autokorelasi.....	63
Tabel 5.14 Uji Regresi Berganda	64
Tabel 5.15 Uji T Hitung.....	66
Tabel 5.16 Hasil Uji F.....	67
Tabel 5.17 Hasi Uji Koefisien Determinasi	68

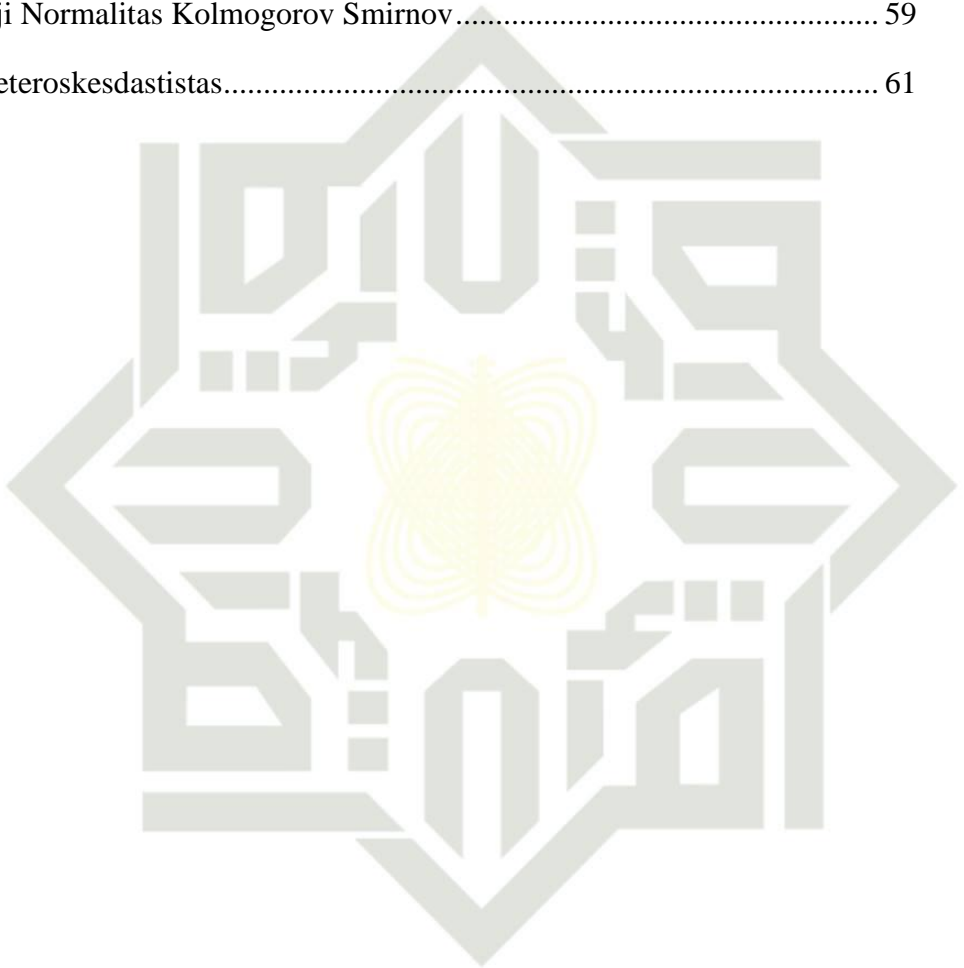
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 5.1 Uji Normalitas.....	58
Gambar 5.2 Uji Normalitas Garis Plot.....	59
Gambar 5.3 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	59
Gambar 5.4 Heteroskesdastistas.....	61



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Persaingan dalam masyarakat usaha tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Pelayanan dijadikan faktor penentu dalam persaingan yang semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Memerhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidak heran bila masalah layanan mendapat perhatian besar berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi/usaha.

Pada era globalisasi, dinamika dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk dibidang layanan kesehatan. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadilan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan tampak makin meningkat pula. Guna kelangsungan hidup usaha jasa ini maka manajemen harus bisamengetahui beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan agar pelanggan tidak pindah pada tempat lain. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pelayanan dan reputasi perusahaan. Jika variabel pelayanan dapat ditingkatkan dan reputasi yang sesuai dengan harapan dan permintaan konsumen maka akan diperoleh dampak yang lebih tinggi terhadap kepuasan konsumen.

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara



menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa memandang agama, golongan dan kedudukan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam tingkat pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih cenderung dikenal sebagai industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha.

Pelayanan jasa kesehatan bagi rumah sakit harus terbagi secara merata dan menyeluruh agar dapat menciptakan serta memberikan pelayanan jasa kesehatan yang lebih mengutamakan pelayanannya yang mampu meningkatkan persaingan melalui cara seperti membuat inovasi baru sehingga dapat dikembangkan secara terus-menerus yang nantinya bisa memberikan pelayanan kepada pasien yang telah diharapkan.

Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang harus berperan penting dalam menentukan persepsi kepuasan pasien antara lain meliputi fasilitas, perananan dokter, tenaga medis dan perawat. Selain juga meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen. Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. **Crow et.,all.(2003)** menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selain Kualitas Pelayanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah reputasi perusahaan. Menurut **Aeker dan Keller (dalam Rosidah,2011)** menyatakan bahwa reputasi perusahaan (*Corporate reputation*) adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama perusahaan. Ini berarti nama perusahaan memberi pengaruh positif pada respon pelanggan terhadap produk atau jasa. Reputasi perusahaan sebenarnya adalah nama baik setiap orang, organisasi dan perusahaan.

Reputasi perusahaan yang baik akan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan, seperti: peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan penjualan dan lain-lain. Sebaliknya bila reputasi suatu perusahaan dikenal tidak baik atau buruk, maka bisa menjadi masalah bagi perusahaan dan kemungkinan bisa menyebabkan perusahaan tersebut kehilangan konsumennya, atau dengan kata lain berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian **Husda (2017)** yang membuktikan adanya pengaruh antara kepuasan terhadap reputasi.

Melihat fenomena ini, maka perusahaan harus meningkatkan dan mengembangkan strategi dengan mengkaji dan memahi apa saja faktor-faktor pendukung yang dapat mendongkrak kepuasan seorang pasien. Hal ini juga dilakukan oleh Rumah Sakit Permata Hati yang berusaha memberikan nilai yang lebih bagi pasiennya. Untuk mengukur kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Permata Hati ini dengan cara Survei Reputasi Perusahaan dimana kepuasan konsumen dapat diketahui melalui kusioner. Dari survei tersebut perusahaan dapat mengetahui bagaimana reputasinya dikalangan konsumen dan apakah konsumen merasa puas terhadap produk/layanan yang ditawarkan.



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

Berikut ini adalah data tingkat kepuasan konsumen dari 80 % ke 95% pada tahun 2022.

Tabel 1.1
Meningkatkan kepuasan pelanggan pada 31 Desember 2022

1	Januari 2022	83%
2	Februari 2022	83%
3	Maret 2022	86%
4	April 2022	85%
5	Mei 2022	84%
6	Juni 2022	83%
7	Juli 2022	83%
8	Agustus 2022	82%
9	September 2022	83%
10	Oktober 2022	84%
11	November 2022	83%
12	Desember 2022	85 %

Sumber: Rumah Sakit Permata Hati

Rerata pencapaian 83,6 %

Dari data diatas dapat dilihat perbandingan tiap bulannya masih ada kenaikan angka serta penurunan angka dari angka sebelumnya. Rumah sakit ini untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara Customer Satisfaction Score (CSAT) skor ini akan dihitung berdasarkan tanggapan pelanggan terhadap pertanyaan CSAT yang disampaikan melalui survei Reputasi Perusahaan. Dari rerata pencapaian data diatas skor ini menyatakan kalau hampir seluruh pelanggan merasa puas atas pengalaman yang konsumen rasakan Ketika menggunakan jasa dari rumah sakit ini. Untuk itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Rawat Inap/Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau*”



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri?
2. Apakah Reputasi Perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri?
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri?
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



1.4 Manfaat Penelitian

Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Bagi Rumah Sakit, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pengaruh peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menjadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan kemudahan mempercayai pasien supaya dapat menghadapi pesaing antar rumah sakit yang dapat merebut pasien.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan referensi bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini.
3. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu praktik dilapangan dengan ilmu yang telah ditekuni selama kuliah serta menambah pengalaman peneliti agar lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan

1.5 Sistematik Penulisan

Untuk dapat lebih memahami tentang hasil penelitian ini secara sistematis maka penulis membagi beberapa bagian yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah. Selain itu, pada sub pembahasan ini akan dijelaskan, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian. Bab pertama akan ditutup dengan sistematika pembahasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang telaah pustaka yang didapatkan dari literature-literatur yang terdahulu untuk mendasari tiap-tiapvariabel yang ada. Dalam bab ini juga diterangkan pula kerangka penelitian dan hipotesis yang akan diuji.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang uraian hasil penelitian secara deskriptif hasil pengujian hipotesis serta pembahasan hasil data yang menguraikan cara memecahkan masalah yang sedang diteliti dan menguji kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.

BAB V :PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan dan serta masukan penulis terhadap penelitian selanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis dalam menciptakan, mengkomunikasikan, pengiriman, dan penciptaan nilai baik bagi konsumen, pelanggan, rekanan dan masyarakat yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan. Sedangkan yang dimaksud dengan manajemen pemasaran menurut Philip Kotler dan Keller adalah: *“Marketing is the process of planning and executing the conception, pricing, promotion, and distribution of ideas, goods, service to create exchanges that satisfy individual and organization goals.”*

Artinya manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian terhadap program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran dan hubungan yang menguntungkan dengan pasar sasaran (target market) dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan target pasar itu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2.1.2 Konsep Pemasaran

Menurut **Philip Kotler yang dikutip oleh sunyoto (2015)** pemasaran bertumpu pada suatu konsep inti pemasaran sebagai berikut :

a. Kebutuhan

Kebutuhan manusia adalah suatu keadaan perasaan kekurangan akan kepuasan dasar tertentu. Manusia membutuhkan makanan, udara, air, pakaian, perlindungan, keamanan, hak milik, harga diri, dan beberapa hal lain untuk bisa hidup.

b. Keinginan

Keinginan adalah dorongan- dorongan akan pemuas tertentu dari - kebutuhan yang lebih dalam. Keinginan manusia secara terus-menerus dibentuk dan dibentuk Kembali oleh kekuatan-kekuatan social dan kelembagaan, seperti masjid, sekolah, keluarga dan perusahaan-perusahaan.

c. Permintaan

Permintaan adalah keinginan akan produk-produk tertentu yang didukung oleh suatu kemampuan dan keinginan untuk membelinya. Keinginan menjadi permintaan apabila didukung oleh daya beli. Banyak orang menginginkan berbagai macam produk dengan harga sangat mahal, hanya sedikit orang yang mampu dan mau membelinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

d. Produk

Produk adalah sebagai suatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan. Pentingnya suatu produk fisik bukan terletak pada kepemilikannya, tetapi pada jasa yang dapat diberikannya.

e. Nilai, Biaya dan Kepuasan

Nilai adalah perkiraan tentang kemampuan total suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Tawaran akan berhasil jika memberikan nilai dan kepuasan kepada pembeli sasaran. Pembeli memilih diantara beraneka ragam tawaran yang dianggap memberikan nilai yang paling banyak.

f. Pertukaran, Transaksi dan Hubungan.

Pemasaran muncul Ketika orang memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka melalui pertukaran dan transaksi adalah perdagangan nilai antara dua pihak.

g. Pasar

Konsep pertukaran menimbulkan konsep pasar. Pasar terdiri dari semua pelanggan potensial yang sama-sama mempunyai kebutuhan atau keinginan yang mungkin ingin dan mampu terlibat dalam pertukaran untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan.

Aktivitas pemasaran telah berkembang maju sejalan dan mengikuti dengan tahap perkembangan ekonomi. Konsep pemasaran yang dianggap maju/



baru akan beorientasi kepasar/ konsumen, sedangkan konsep pemasaran yang lama lebih berorientasi kearah produk (**Mursid, 2015**)

2.2 Kepuasan Konsumen

2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Makna dari kepuasan pasien adalah pada hakekatnya sama dengan kepuasan pelanggan, karena sama-sama dalam usaha memberikan rasa kepuasan pada konsumen. Kepuasan pasien dapat didefinisikan secara sederhana yaitu suatu keadaan yang mana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi.

Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (**Kotler,2005**).

Crow et., all. (2003) menyatakan bahwa kepuasan berasal dari baha latin “satis” yang berarti cukup atau sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan .

Solomon (2011) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.

Hill, Roche, & Allen (2007) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi tidak kesesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakaiannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. (Qomariah, 2016)

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah 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 fasilitas kesehatan tidak terlepas dari apa yang diharapkan pasien.

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut **Kotler (2008)** mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya kualitas pelayanan, harga, dan reputasi perusahaan:

a. Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan tinggi sebuah rumah sakit harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya maka pelanggan tentukan semakin puas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Harga

Menurut (**Hasan,2013**) harga merupakan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang dan beserta pelayanan dari suatu produk.

c. Reputasi Perusahaan

Reputasi perusahaan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama perusahaan (**Aaker dan m Keller dalam Sulistriani 2008**). Ini berarti nama perusahaan memberi pengaruh positif pada respon pelanggan terhadap produk atau jasa. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan terus mengembangkan dirinya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2.2.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan konsumen (**Zeithaml dan Bitner, 2008**) dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut :

a. *Service Quality < Expectation*

Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk, Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

lebih kecil dari ekspektasi konsumen, maka akan menghasilkan ketidakpuasan terhadap konsumen.

b. Service Quality = Expectation

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai kualitas pelayananyang diberikan perusahaan sama dengan harapan konsumen, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan konsumen.

c. Service Quality > Expectation

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa konsumen merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan konsumen, maka akan membuat kepuasan konsuemn sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh konsumen.

2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut **Tjiptono (2004)** indikator kepuasan konsumen ada empat, yaitu :

- a. Penyedia pelayanan yang baik
- b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan .
- c. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada konsumen.

2.2.5 Pandangan Islam Mengenai Kepuasan

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut :

- a. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal.
- b. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan.
- c. Tidak mengundang riba.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus *qana'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-taubah: 59 dijelaskan bahwa:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ؕ

Artinya: "Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: Cukuplah Allah bagi kami,



Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah, (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)” (Q.S At-taubah ayat 59)

Berkaitan dengan penyedia layanan konsumen, islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan kepuasan yang berkualitas bagi pengunjungnya, dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-qur'an dan hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut:

- a. Harus didasari oleh kesabaran
- b. Komitmen jangka Panjang
- c. Perbaiki kualitas pelayanan
- d. Kerja sama dan hormat terhadap setiap orang

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci, kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/ pelanggan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Lovelock (1991) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut **Parasuraman & Zeithaml (2004)** kualitas pelayanan merupakan perbandingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

antara pelayanan yang dirasakan (presepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan konsumen.

Gronroose (2007) menyatakan kualitas pelayanan meliputi kualitas fungsi, kualitas teknis, kualitas output dan reputasi perusahaan. Kualitas fungsi menekankan bagaimana pelayanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan service mindedness. Sedangkan kualitas teknis output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output. Reputasi perusahaan dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diinginkan maka kualitas jasa dipresepsikan baik dan memuaskan. Dalam hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan bukanlah tentang sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, tetapi melainkan berdasarkan pada sudut pandang persepsi atau persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

2.3.2 Etika Pelayanan

Etika pelayanan untuk berbagai acara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lain. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya pelanggan atau nasabah tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan kurang jelas dari berbicara atau berpenampilan. Oleh karena itu, etika pelayanan ini harus dilakukan oleh karena itu, etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum sebagai berikut (Kasmir 2011) :

- a. Sikap dan perilaku

Artinya sikap perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah. Nasabah sering kali memperhatikan sikap dan perilaku ini, baik sengaja atau tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungandengan nasabahnya. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

c. Cara Berpakaian

Artinya secara menggunakan baju, celana atau aksesorisyang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian, pakaian yang dikenakan juga harus bersih, rapi dan necis sehingga nasabah senang selalu berada dekat dengannya.

d. Cara Berbicara

Cara berbicara artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang nasabah inginkan. Berbicara pada nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e. Gerak-gerik

Gerak-herik artinya pergerakan anggota badan yang diperhatikan



di depan nasabah. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerak kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai, misalnya memandangnya dengan pandangan sinis.

f. Cara Bertanya

Dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada juga yang cerewet atau banyak tanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika tidak ditanya sulit mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada nasabah yang banyak tanya artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya dengan masalah yang dihadapinya juga ditanyakan.

2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut **Zeithaml, Parasurman & Berry (2004)** ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Adalah wujud kenyataan secara fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. *Reability* (Kehandalan)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

e. *Emphaty* (empati)

Sikap memberikan perhatian penuh meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh **Zeithaml et.al (2004)** tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas atau memuaskan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.



2.4 Reputasi Perusahaan

2.4.1 Pengertian Reputasi Perusahaan

Dalam **Maria (2014)** disebutkan bahwa terdapat beberapa aspek dalam membentuk reputasi perusahaan, antara lain kemampuan finansial, mutu produk dan pelayanan, fokus pada pelanggan, keunggulan dan kepekaan sdm, reliability, inovasi, tanggung jawab lingkungan, tanggung jawab sosial, dan penegakan good corporate governance (GCG).

Menurut **Dick, Chakravarty dan Biehal (1990)** melalui penelitiannya mengemukakan suatu bukti bahwa reputasi perusahaan secara langsung membentuk kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan sehingga akan mempengaruhi pelanggan dalam menentukan pilihan.

Baik buruknya reputasi perusahaan dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu pelanggan, rekomendasi seseorang, pemberitaan media mengenai perusahaan, dan public relations yang dimiliki perusahaan.

Reputasi Perusahaan menurut **(Fombrun, 1996)** dalam **Tesis Muh Subhan 2006** memiliki pengertian sebagai gambaran secara keseluruhan akan tindakan perusahaan dimasa lalu dan prospek yang dimiliki perusahaan dimasa yang akan datang melalui segala kebijakan yang diambil apabila dibandingkan dengan perusahaan pesaingnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.4.2 Dimensi Reputasi Perusahaan

Fombrun dan riel (dalam Folley, 2006) reputasi adalah faktor penimbang penting bagi keputusan belanja konsumen. (Folley,2006) reputasi adalah berbagai presepsi keseluruhan terhadap perusahaan, brand, produk atau jasa yang dipegang oleh stakeholder diluar perusahaan.

Menurut **Charles J.Fomrun, (1996)** dalam **Aryska (2017:5)** ada 4 dimensi Reputasi Perusahaan :

- a. Kredibilitas, faktor ini berkaitan dengan citra perusahaan yang telah mendapat kepercayaan dari konsumen, konsumen menghargai dan menghormati eksistensi perusahaan secara emosional. Faktor ini mencakup beberapa karakteristik yaitu perasaan positif terhadap perusahaan, mengagumi dan menghormati perusahaan dan mempercayai aktifitas bisnis perusahaan.
- b. Terpercaya, faktor ini berkaitan dengan citra perusahaan dimata konsumen, dimana perusahaan tersebut mampu menawarkan produk-produk yang berkualitas tinggi yang dikelola secara lebih baik sehingga konsumen merasa bangga atas kepemilikan produk perusahaan. Karakteristik dari dimensi ini menawarkan kualitas produk dan jasa yang tinggi, perusahaan dikelola secara profesional, perusahaan memiliki produk dan jasa yang berkualitas.
- c. Keterhandalan , faktor ini berkaitan dengan citra perusahaan untuk membangun image yang baik bagi kalangan konsumen, hal 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.

dilakukan melalui kegiatan tetap selalu menjaga kualitas produk atau jasa, selalu menjamin kualitas pelayanan prima dan selalu menampilkan fasilitas-fasilitas yang handal untuk kepentingan konsumen.

- d. Tanggung jawab sosial, citra untuk masyarakat sekitar, seberapa banyak atau berarti organisasi membantu pengembangan masyarakat sekitar, seberapa peduli organisasi membantu pengembangan masyarakat sekitar, seberapa peduli organisasi terhadap masyarakat dan jadilah perusahaan yang ramah lingkungan. Karakteristiknya adalah perusahaan selalu mendukung tujuan aktifitas kegiatan masyarakat, bertanggung jawab terhadap lingkungan dan selalu memperlakukan konsumen dengan baik.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Jarliyah Harfika, Nadiya Abdullah (2017) <i>Sumber : Jurnal Balance</i>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.	Independen: (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Fasilitas Dependen: (Y)Kepuasan Pasien	Persamaan: Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Kabupaten aceh Barat Daya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2	<p>Imam Nawawi, Andean Permadi (2022) Sumber: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi, 2 022</p>	<p>Pengaruh karakteristik pemasaran syariah dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.</p>	<p>Independen: (X1) Karakteristik Pemasaran Syariah (X2) Reputasi Perusahaan Dependen: (Y) Kepuasan Nasabah</p>	<p>Persamaan: Variabel Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen</p>	<p>Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Karakteristik pemasaran syariah dan reputasi perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p>
3	<p>Muhammad Qurthuby Fikri (2018) Sumber: Stie Perbanas Surabaya</p>	<p>Pengaruh Reputasi Perusahaan, Kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan jamaah umroh PT Pesona Mozaik di Surabaya</p>	<p>Independen: (X1) Reputasi Perusahaan (X2) Kualitas Pelayanan (X3) Citra Perusahaan Dependen: (Y) Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Persamaan: Variabel Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan citra perusahaan mempunyai pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>
4	<p>Novel Ronald, Endri Sasanti (2021) Sumber: Jurnal Ekonomika</p>	<p>Pengaruh Reputasi Perusahaan, Harga, dan Loyalitas Merek Terhadap Kepuasan toko pada produk magicom miyako.</p>	<p>Independen: (X1) Reputasi Perusahaan (X2) Harga (X3) Loyalitas Merek Dependen:</p>	<p>Persamaan: Variabel Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi perusahaan, harga dan loyalitas merek berpengaruh terhadap</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

			(Y)Kepuasan Toko		kepuasan toko produk magicom miyako.
5	Eneng Wiliana, Lena Erdawati dan YanthiMeitry (2019) Sumber: Jurnal Ekonomi manajemen dan bisnis	Pengaruh Reputasi,Kualitas Relasional dan Kepercayaan terhadapKepuasan dan Loyalitas Pasien	Independen: (X1) Reputasi (X2)Kualitas Relasional (X3) Kepercayaan Dependen: (Y) Kepuasan Pasien	Persamaan: Variabel Reputasi Terhadap Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi,kualitas relasional dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
6	Ardiyana Fakrun Nissa (2019) Sumber: Ekonomi dan Bisnis Islam	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo	Independen: (X1) Fasilitas (X2)Kualitas Pelayanan Dependen: (Y) Kepuasan Nasabah	Persamaan: Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwaFasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Positifterhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponogoro.
7	Angela Nado, I Ketut Sudana (2021) Sumber: Ekonomi FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia	Pengaruh Reputasi Perusahaan dan CitraMerek Perusahaan terhadap Kepuasan Pembelian	Independen : (X1)Reputasi Perusahaan (X2) Citra Merek Dependen: (Y) Kepuasan Pembelian	Persamaan: Variabel Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Reputasi Perusahaan dan Citra Merek berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Kepuasan pembelian.
8	M. Nur LailHajirwansyah (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	Independen: (X1)Kualitas Pelayanan (X2)	Persamaan: Variabel Kualitas Pelayanan	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwaKualitas Pelayanan 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.

	Sumber : <i>Repository.Umsu.Ac.Id</i>	pada Garuda PlazaHotel Medan.	Fasilitas Dependen: (Y) Kepuasan Pelanggan	terhadap Kepuasan Pelanggan	Fasilitas berpengaruh siginifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
9	Metha Aryska (2017) Sumber : <i>Jurnal online mahasiswa fakultas ilmu social dan politik</i>	Pengaruh Reputasi perusahaan dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien(Kasus RumahSakit Islam IbnuSina Pekanbaru)	Independen: (X1) Reputasi Perusahaan (X2) Kualitas Pelayanan : (Y) Kepuasan Pelanggan	Persamaan: Variabel Reputasi Perusahaandan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengaruhantara reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah positif.
10	Indra S.P Siallagan (2019) Sumber : <i>Jurnal online mahasiswa fakultas ilmu social dan politik</i>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan PasienRumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA)Eria Bunda Pekanbaru	ndependen : (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Reputasi Perusahaan Dependen: (Y) Kepuasan Konsumen	Persamaan: Variabel Kualitas Pelayanan dan reputasi Perusahaan terhadap KepuasanPasien	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pasien adalah positif

2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan masalah dan landasan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini diawali dengan menelaah teori- teori yang dijadikan sebagai landasan untuk melaksanakan sebuah penelitian.

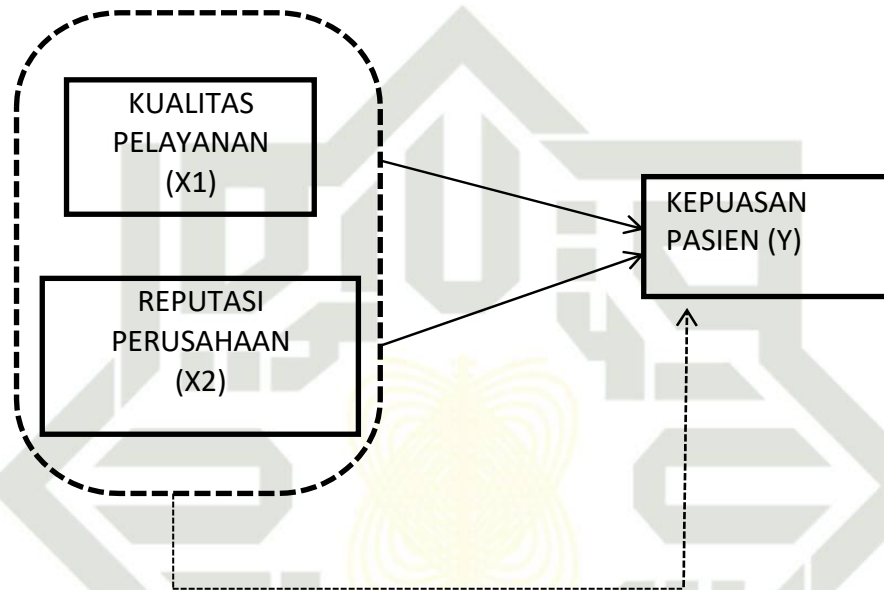
Berdasarkan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan penelitian, teori-teori ini dikaitkan dengan rumusan masalah yang telah disusun sebagai bahan penelitian untuk diteliti. Maka, pada penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu

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.

Kualitas Pelayanan (X1) dan Reputasi Perusahaan (X2) dan variabel terikat Kepuasan Pasien (Y). Kerangka pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Sugiyono, (2017)

Keterangan :

- > = Pengaruh secara simultan
- > = Pengaruh Secara Parsial

Kerangka pemikiran pada penelitian ini menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), dan Reputasi Perusahaan (X2) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang masalah serta berpegang pada telaah pustaka yang masih bersifat teoritis, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- Ha₁ : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.
- Ho₁ : Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.
- Ha₂ : Terdapat pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.
- Ho₂ : Tidak ada Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.
- Ha₃ : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.
- Ho₃ : Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.



2.8 Konsep Operasional Variabel

Konsep operasional variabel merupakan table yang menguraikan tentang pengertian dan indikator variabel dependent yaitu Kepuasan Pasien (Y) serta variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2).

Tabel 2.2 Definisi Konsep Oprasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Pasien (Y)	<p>Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.</p> <p>Kotler (1994)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia pelayanan yang baik 2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. 3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat. 4. Karyawan memberikan perhatian individu denganbaik kepada keluhan konsumen. <p>Tjiptono (2004:62)</p>	Likert
Kualitas Pelayanan (X1)	<p>Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (presepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan konsumen.</p> <p>Parasuraman & Zeithaml (2004)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Langsung 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati <p>Zeithaml, Parasuraman & Berry (2004)</p>	Likert

© 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.



Reputasi Perusahaan (X2)	reputasi yang diasosiasikan dengan nama merek artinya pelanggan hanya akan mengasosiasikan suatu produk atau jasa dengan mereknya, dan karnya reputasi perusahaan juga dapat diukur pada tingkatan produk atau jasa. Zeithaml (1988)	1. Kredibilitas 2. Terpercaya 3. Keterandalan 4. Tanggung Jawab Sosial Charles J. Fomrun (1996)	Likert
--------------------------	---	--	--------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Mei 2023.

3.1.1 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, menurut **Sugiyono (2016)** yang dimaksud data kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat ppositivisme, yang digunakan pada populasi atau sampel tertentu. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (**Siregar, 2013**). Sumber data pada penelitian ini berasal dari Pasien yang pernah berobat pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

3.2 Populasi dan Sampel

3.1.2 Populasi

Menurut **Sugiyono (2014)** populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dari penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan pada Rumah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri pada tahun 2023. Dengan jumlah populasi tidak diketahui secara jelas.

3.1.3 Sampel

Menurut **Sugiyono (2013)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel diambil dari sebagian populasi. Karena Anggota populasinya tidak diketahui secara pasti dan berapa banyak, maka metode penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel (**Sugiyono 2013**). Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling purposive*.

Menurut **Sugiyono (2013)** *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan tertentu. Pada penelitian ini dilakukan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sampling purposive* artinya setiap individu yang digunakan sebagai sampel dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, pertimbangan untuk *sampling purposive* memiliki karakteristik tertentu. Karakteristik suatu responden dapat menjadi sampel adalah:

- a) Yang pernah berobat Di Rumah Sakit Permata Hati pada tahun 2023.
- b) Berusia 14 – 70 Tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

c) Bersedia Menjadi Responden

Dikarenakan populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya dengan pasti atau tidak jelas sehingga jumlah sampel yang akan diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus lameshow yang dikemukakan oleh **Sugiyono (2014)** adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang dicari
- Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96
- P = Maksimal Estimasi
- d = *Alpha* (0,10) atau *sampling error* 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(0,10)^2}$$

n = 96 Sampel

3. Skala Pengukuran Data

Alat pengukuran data yang dilakukan adalah skala likert. Menurut **Ghozali (2013)** skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun itemitem instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Ciri khas skala likert adalah bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh oleh seorang responden maka ada indikasi bahwa responden tersebut sikapnya semakin positif terhadap objek yang ingin diteliti oleh peneliti. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert yang berupa kata-kata. Berikut ini adalah rincian bobot skala likert dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Skala pengukuran

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

Sumber: (sugiyono,2015)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat erat kaitannya dengan instrument yang akan ditetapkan. Pengumpulan data yang dilakukan tentunya juga terkait dengan masalah dan tujuan penelitian. Berbagai teknik pengumpulan data dapat digunakan untuk memperoleh data penelitian yang akurat dan valid. Dalam sebuah penelitian, penulis dapat menggunakan rancangan pengumpulan data dengan interview (wawancara), kusioner(angket), observasi(pengamatan) dan gabungan ketiganya (Sugiyono,2017)



Berikut disajikan secara rinci teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.1.4 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab **Sugiyono (2013)**. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab kemudian jawaban tersebut diberi skor berdasarkan Skala Likert. Mengumpulkan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebar form kuesioner kepada pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian.

3.1.5 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

”Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan” **Herdiansyah (2010)**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut (Noor, 2011) Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Pengujian validitas digunakan agar dapat mengetahui apakah kuesioner penelitian yang dibuat tersebut valid atau tidak dengan cara melihat nilai signifikansi-nya. Kuesioner bisa dikatakan valid apabila nilai signifikansinya (Sig. 2 tailed) $< 0,05$ dan bernilai positif, begitu juga sebaliknya, jika $> 0,05$ maka dianggap tidak valid (Ghozali, 2018).

3.5.2 Uji Reliabilitas

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 (Ghozali 2013). Metode yang digunakan *Cronbach's Alpha* yaitu metode menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur suatu sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrument 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.

dikatakan reliable dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* bila koefisien reliabilitas besar dari 0,60 ($r > 0,60$).

3.6 Uji Asumsi Klasik

Dalam penggunaan analisis korelasi agar menunjukkan hubungan yang valid atau tidak bias maka perlu pengujian asumsi klasik pada model regresi yang digunakan.

3.6.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis non parametik Kolmogrov Smirnov, pemilihan analisis ini meminimalisir terjadinya kesalahan jika dibandingkan analisis grafik. Uji normalitas dinyatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Uji yang dilakukan untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (Ghazali, 2013).

3.6.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2012) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Untuk menguji Multikolinieritas adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar dan bila $VIF < 10$ maka dianggap tidak terjadi multikolinieritas serta bila $VIF > 10$ terjadi persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.6.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut **Siliyanto (2011)** Pengujian heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan lain. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas, kebanyakan data cross section mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heterokedastisitas. Jika scatterplot membentuk pola tertentu(menyebar) maka regresi mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya.

3.6.4 Uji Autokorelasi

Menurut **Suliyanto (2011)** uji autokorelasi ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada terjadi korelasi, jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

3.5 Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda menunjukkan arah hubungan variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pasien
- a = Konstanta
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Reputasi Perusahaan
- β_1 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan
- β_2 = Koefisien regresi Reputasi Perusahaan
- e = Tingkat kesalahan (error)

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk menentukan nilai t-tabel, tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = (n - k)$ dimana n adalah jumlah observasi, k adalah variabel termasuk konstanta, dengan kriteria uji yang digunakan adalah:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ Sig $< \alpha$ maka :

Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan, reputasi perusahaan terhadap 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.

2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ Sig $> \alpha$ maka :

Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan, reputasi perusahaan terhadap kepuasan pasien.

3.8.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk menguji dan menunjukkan apakah semua variabel independen (X1: Kualitas Pelayanan, X2: Reputasi Perusahaan) yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y: kepuasan pasien). Menentukan F table dan F hitung dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% ($\alpha=0,05$) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ Sig $< \alpha$, maka:

Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan, reputasi perusahaan terhadap kepuasan pasien.

2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ Sig $> \alpha$, maka :

Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan, reputasi perusahaan terhadap kepuasan pasien.



3.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut **Suliyanto (2011)** Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi yaitu diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi- variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Rumah Sakit Permata Hati dari waktu ke waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berjalan dengan lancar dan semakin mendapat kepercayaan dari berbagai pihak. Kondisi ini tidak terlepas dari konsistensi Rumah Sakit Permata Hati terhadap upaya pengembangan rumah sakit dengan berlandaskan pada visi **“Rumah Sakit Permata Hati menjadi rumah sakit swasta terbaik dalam memberikan pelayanan paripurna kepada masyarakat”**

Rumah Sakit Permata Hati adalah rumah sakit type C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 87 buah. Berdasarkan letak geografis diatas maupun factor lainnya, Rumah Sakit Permata Hati berada dalam posisi yang strategis sehingga kepercayaan terhadap Rumah Sakit Permata Hati dari masyarakat sebagai pelanggan terus meningkat.

Pembangunan dan perbaikan sarana prasarana diberbagai bidang secara menyeluruh disesuaikan dengan standar yang disyaratkan oleh tim akreditasi. Rumah Sakit Permata Hati terletak dikawasan kota duri tepatnya Jl. Jend.Sudirman NO 37, Mandau dengan alamat Email : rspermatahati@yahoo.co.id .

Ide pembangunan Rumah Sakit Permata Hati duri timbul atas dasar keinginan untuk mengembangkan usaha pelayanan kesehatan yang telah dirintis oleh pemilik sejak tahun 1993. Dimana pada tahun tersebut masih berupa balai pengobatan dan rumah bersalin.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada tahun 2002 didirikan lah rumah sakit bersalin Permata Hati dan pada tahun 2004 dikembangkan lagi menjadi Rumah Sakit Permata Hati. Rumah Sakit Permata Hati merupakan rumah sakit permata dikota Duri dan pada saat itu belum ada rumah sakit swasta maupun pemerintah yang telah beroperasi dikota Duri Ide ini diperkuat dengan kondisi kota Duri sebagai kota tempat PT.CPI mengembangkan usahanya, Sehingga kota ini dipadati oleh tenaga kerja dari perusahaan perminyakan dan perusahaan pendukung lainnya, yang dengan sendirinya jaminan pelayanan kesehatan tenaga kerja tersebut menjadi tanggung jawab perusahaan, jadi tingkat kesadaran mereka terhadap kesehatan semakin meningkat.

Selain itu pembangunan Rumah Sakit Permata Hati mengacu pada konsep pembangunan rumah sakit umum profesional yang sejalan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi serta pendapatan masyarakat dikota Duri, dan juga dikota Duri belum tercukupinya fasilitas kesehatan terutama untuk masyarakat golongan ekonomi menengah keatas.

Rumah Sakit Permata Hati memiliki ruangan poliklinik dan rawat inap dengan jumlah tempat tidur 87 Unit dan telah mendapatkan penetapan kelas type C oleh KEMENKES RI tahun 2010 dan izin tetap dari BUPATI BENGKALIS tahun 2011.

Rumah Sakit Permata Hati sebagai rumah sakit swasta terbesar di kota Duri sudah selayaknya rumah sakit ini memegang peranan yang sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan rujukan. Disamping itu, mengingat kesehatan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

merupakan kebutuhan yang sangat penting, maka masyarakat pasti akan menuntut pelayanan kesehatan tersebut.

Mengingat pentingnya kebutuhan masyarakatkan pelayanan kesehatan, maka diperlukan perhatian yang serius terhadap kenyamanan fisik, privasi dan suasana psikologis yang sangat mendukung keberhasilan manajemen rumah sakit. Perencanaan sebagai salah satu unsur manajemen harus dibuat sedemikian rupa sehingga kegiatan rumah sakit mampu diarahkan untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan.

4.2 Visi

Rumah Sakit Permata Hati menjadi rumah sakit swasta terbaik dalam memberikan pelayanan paripurna kepada masyarakat,

4.3 Misi

1. Memberikan pelayanan dari hati untuk setiap yang datang ke Rumah Sakit Permata Hati.
2. Meningkatkan Kualitas pelayanan Rumah Sakit Permata Hati dengan meningkatkan SDM, fasilitas, dan gedung Rumah Sakit Permata Hati.
3. Meningkatkan kekompakkan dan rasa memiliki karyawan terhadap Rumah Sakit Permata Hati agar tercipta loyalitas yang tinggi serta suasana kerja yang nyaman.
4. Meningkatkan nilai spiritual agar tertanam dalam jiwa setiap orang yang berkeja di Rumah Sakit Permata Hati adalah ibadah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.4 Motto

Motto *“kami siap melayani anda dengan sepenuh hati”*

4.5 Falsafah

1. Kepentingan pelanggan adalah hukum tertinggi tanpa mengabaikan kepuasan keluarga pelanggan.
2. Senantiasa menjunjung tinggi nilai kejujuran.
3. Senantiasa menjunjung tinggi nilai kejujuran.
4. Profesionalisme merupakan dasar bersikap & berperilaku.
5. Pengembangan wawasan yang positif & kinerja yang optimal.
6. Mengembangkan iklim yang sehat sesama karyawan.
7. Menumbuhkan semangat persaudaraan.

UIN SUSKA RIAU



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Secara umum, hipotesis merupakan dugaan sementara tentang hubungan yang logis antara dua variabel atau lebih yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, maka berikut ini dapat disajikan ringkasan hasil uji hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dari hasil uji T sebesar 8,862 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ pada Pasien Rawat Jalan Pada Runah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.
- b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel Reputasi Perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dari hasil uji T sebesar 8,516 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ pada Pasien Rawat Jalan Pada Runah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.
- c. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



hasil uji F sebesar 278,660 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ pada Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

6.2.2 Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak keterbatasan dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat. Berikut adalah beberapa saran yang penulis harapkan dapat diimplementasikan kedepannya:

1. Sebaiknya Pihak Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik di Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri.
2. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri dapat meningkatkan semangat kerja karyawan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara maksimal kepada pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, R. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pasirian Kabupaten Lumajang.
- Anita Y. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Aryska, M., & Kasmirudin, K. (2017). Pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Kasus rumah sakit islam ibnu sina Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).
- Ferhiana, S., & Aziz, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Afif Toserba Di Kecamatan Kibin Serang. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Strategi Bisnis*, 1(2), 11-24.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Munawir, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren DarussalamBlokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Istiqro*, 4(2), 204- 215.
- Panjaitan, B. O., Farida, N., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 166-172.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



- Prasojo, A. (2017). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Simki-Economic*, 1(11), 2-6.
- Prayitno, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(3).
- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung. Alfabeta.
- Putri, H. A., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110-116.
- Rosyidah, A. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Madiun (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)*.
- Sangadji, Etta Mamang, SiSopiah. 2014. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72- 89
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Siallagan, I. S., & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP*, 6(1), 1-13.
- Wahudin, F. (2019). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bengkel Fajar Motor Temanggung (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang)*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DOKUMENTASI



Hak Cipta Ummuungri Uruang-Uruang

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

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT
PERMATA HATI KECAMATAN MANDAU DURI KABUPATEN
BENGKALIS PROVINSI RIAU**

Terimakasih atas partisipasi Saudara/i responden untuk mengisi Kuesioner Penelitian

ini. Kuesioner ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Dhea Syafitri
 NIM : 11970123618
 Jurusan : Manajemen Pemasaran
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas : UIN SUSKA RIAU

Dalam rangka pelaksanaan penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh dari setiap variabel. Peneliti sangat mengharapkan bapak/ibu/saudara/saudari agar memberikan jawaban yang sejujurnya dan sesuai dengan kondisi yang dirasakan. Atas perhatian dan bantuan bapak/ibu/saudara/saudari, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



a. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Berilah tanda centang (v) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah identitas responden yang telah disediakan sesuai dengan identitas anda dengan benar.

1. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
2. Umur : 14-25 Tahun
 26-35 Tahun
 36-45 Tahun
 >46 Tahun
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Ibu Rumah Tangga
 Pegawai Swasta Lainnya
 Wiraswasta Belum/Tidak Bekerja
 Pelajar/ Mahasiswa

4. Apakah saudara pernah berobat di Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi 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.



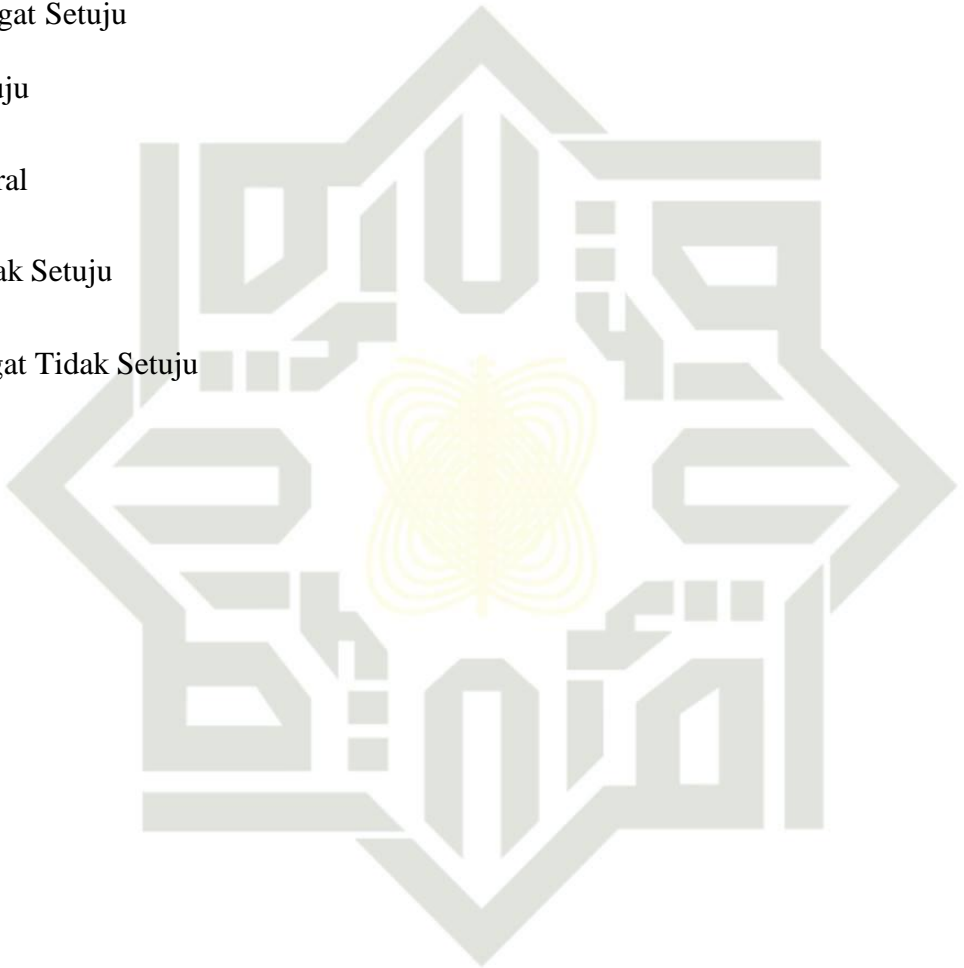
PETUNJUK PENGISIAN

© **Hak Cipta milik UIN Suska Riau**

- a. Bacalah pertanyaan dengan seksama dan jawablah dengan baik dan benar.
- b. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara.
- c. Pilihlah jawaban dengan kriteria penilaian sebagai berikut :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
KUALITAS PELAYANAN (X1)						
TANGIBLES (BUKTI FISIK)						
1	Kondisi ruangan rapi dan bersih.					
2	Penampilan dari karyawan rumah sakit rapi.					
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
1	Karyawan RS membantu jika ada permasalahan pasien.					
2	Karyawan rumah sakit dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)						
1	Karyawan cepat dan sigap dalam melayani pasien					
2	Prosedur layanan administrasi cepat					
ASSURANCE (JAMINAN)						
1	Karyawan RS memiliki sikap sopan dalam melayani					
2	Kejujuran karyawan rumah sakit					
EMPATHY (EMPATI)						
1	Karyawan rumah sakit memberikan perhatian individual kepada pasien.					
2	Karyawan RS mudah untuk ditemui.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Reputasi Perusahaan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	REPUTASI PERUSAHAAN(X2)					
1	Kesediaan karyawan perusahaan untuk memuaskan kebutuhannya.					
2	Perusahaan memiliki karyawan yang kompeten.					
3	Sarana dan prasana sudah memadai (jumlah tempat duduk diruang tunggu cukup memadai, ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih)					
4	Karyawan bertanggung jawab terhadap pasien dan selalu memperlakukan pasien dengan baik.					

c. Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	KEPUASAN PASIEN (Y)					
1	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan berdurasi 1jam, mulai dari pengambilan pengambilan nomor antrian sampai pengambilan resep obat)					
2	Saya mendapatkan penanganan prosedur lebih cepat dan tidak berbelit-belit.					
3	Petugas memperhatikan keluhan pasien/ keluarga.					
4	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



TANGGAPAN RESPONDEN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)

Pertanyaan	Pilihan jawaban					Jumlah
	STS(1)	TS(2)	CS(3)	S (4)	SS (5)	
Kondisi ruangan rapi dan bersih.	0	0	4	53	43	100
Penampilan dari karyawan rumah sakit rapi.	0	0	2	62	36	100
Karyawan RS membantu jika ada permasalahan pasien.	0	0	10	57	33	100
Karyawan rumah sakit dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pasien.	0	0	6	64	30	100
Karyawan cepat dan sigap dalam melayani pasien	0	1	14	55	30	100
Prosedur layanan administrasi cepat	0	3	25	44	28	100
Karyawan RS memiliki sikap sopan dalam melayani	0	0	11	56	33	100
Kejujuran karyawan rumah sakit	0	0	13	60	27	100
Karyawan rumah sakit memberikan perhatian individual kepada pasien.	0	2	19	54	25	100
Karyawan RS mudah untuk ditemui.	0	0	16	57	27	100
Jumlah	0	6	120	562	312	1000
Persentase	0%	1%	12%	56%	31%	100%

1. Diilhami oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lain.
2. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
3. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
4. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
5. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
6. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
7. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
8. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
9. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
10. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
11. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
12. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
13. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
14. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
15. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
16. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
17. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
18. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
19. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
20. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
21. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
22. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
23. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
24. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
25. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
26. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
27. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
28. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
29. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
30. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
31. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
32. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
33. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
34. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
35. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
36. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
37. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
38. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
39. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
40. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
41. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
42. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
43. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
44. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
45. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
46. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
47. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
48. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
49. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
50. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
51. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
52. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
53. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
54. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
55. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
56. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
57. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
58. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
59. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
60. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
61. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
62. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
63. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
64. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
65. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
66. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
67. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
68. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
69. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
70. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
71. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
72. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
73. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
74. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
75. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
76. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
77. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
78. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
79. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
80. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
81. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
82. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
83. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
84. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
85. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
86. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
87. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
88. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
89. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
90. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
91. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
92. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
93. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
94. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
95. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
96. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
97. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
98. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
99. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.
100. Diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



VARIABEL REPUTASI PERUSAHAAN (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban					Jumlah
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1	Kesediaan karyawan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumennya.	0	0	15	53	32	100
2	Perusahaan memiliki karyawan yang kompeten.	0	1	15	54	30	100
3	Sarana dan prasana sudah memadai (jumlah tempat duduk diruang tunggu cukup memadai, ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih)	0	0	14	52	34	100
4	Karyawan bertanggung jawab terhadap pasien dan selalu memperlakukan pasien dengan baik.	0	1	14	51	34	100
	Jumlah	0	2	58	210	130	400
	Presentase	0%	1%	15%	52%	32%	100%

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

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

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



VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban					Jumlah
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan berdurasi 1 jam, mulai dari pengambilan pengambilan nomor antrian sampai pengambilan resep obat)	0	0	18	54	28	100
2	Saya mendapatkan penanganan prosedur lebih cepat dan tidak berbelit-belit	0	1	16	55	28	100
3	Petugas memperhatikan keluhan pasien/keluarga.	0	0	14	56	30	100
4	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan.	0	1	15	51	33	100
	Jumlah	0	2	63	216	119	400
	Presentase	0%	1%	16%	54%	29%	100%

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



Lampiran 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Karakteristik Responden
Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-Laki	37 Orang	37%
2	Perempuan	63 Orang	63%

Usia

No	Umur	Jumlah Responden	Presentase
1	14 – 25 tahun	43 orang	43%
2	26 - 35 tahun	35 orang	35%
3	36 – 45 tahun	13 orang	13%
4	46 tahun >	9 orang	9%

Pernah Berobat

	Jumlah Responden	Presentase
Pernah	100 orang	100 %
Tidak	0 orang	0%

Pekerjaan

NO	Status	Jumlah Responden	Presentase
1	Pelajar/mahasiswa	23 Orang	23%
2	Pegawai Swasta	29 Orang	29%
3	Pegawai Negri	14 Orang	14%
4	Wiraswasta	8 Orang	8%
5	Ibu Rumah Tangga	12 Orang	12%
6	Belum/Tidak Bekerja	6 Orang	6%
7	Lainnya	8 Orang	8%

UIN SUSKA RIAU

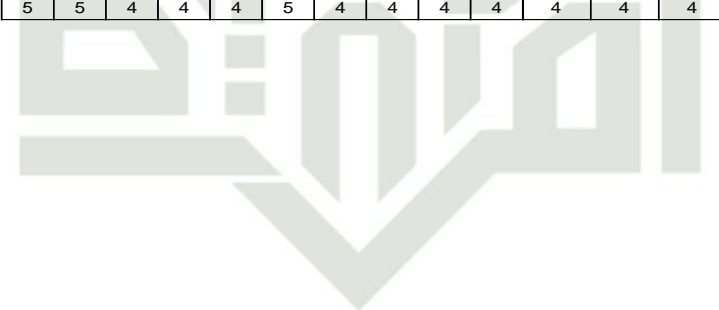
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

DATA TABULASI

NO RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN (X1)										REPUTASI PERUSAHAAN (X2)				KEPUASAN PASIEN (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1	Y2	Y3	Y4
1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
7	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
9	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
11	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
22	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
34	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
35	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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



81	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
82	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5
83	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
90	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
98	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 5 : Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Corrected Item Total	R-tabel	Keterangan
		Correlations		
1	Y1	0,819	0,196	Valid
2	Y2	0,889	0,196	Valid
3	Y3	0,846	0,196	Valid
4	Y4	0,885	0,196	Valid

Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Corrected Item Total	R-tabel	Keterangan
		Correlations		
1	X1.1	0,674	0,196	Valid
2	X1.2	0,707	0,196	Valid
3	X1.3	0,689	0,196	Valid
4	X1.4	0,785	0,196	Valid
5	X1.5	0,803	0,196	Valid
6	X1.6	0,823	0,196	Valid
7	X1.7	0,810	0,196	Valid
8	X1.8	0,800	0,196	Valid
9	X1.9	0,749	0,196	Valid
10	X1.10	0,799	0,196	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.



Reputasi Perusahaan (X2)

No	Pernyataan	Corrected Item Total Correlations	R-tabel	Keterangan
1	X2.1	0,826	0,196	Valid
2	X2.2	0,896	0,196	Valid
3	X2.3	0,846	0,196	Valid
4	X2.4	0,880	0,196	Valid

Uji Realiabilitas

No	Variabel	Nilai	Keterangan
1	Kepuasan Pasien	0,919	Reliable
2	Kualitas Pelayanan	0,885	Reliable
3	Reputasi Perusahaan	0,883	Reliable

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

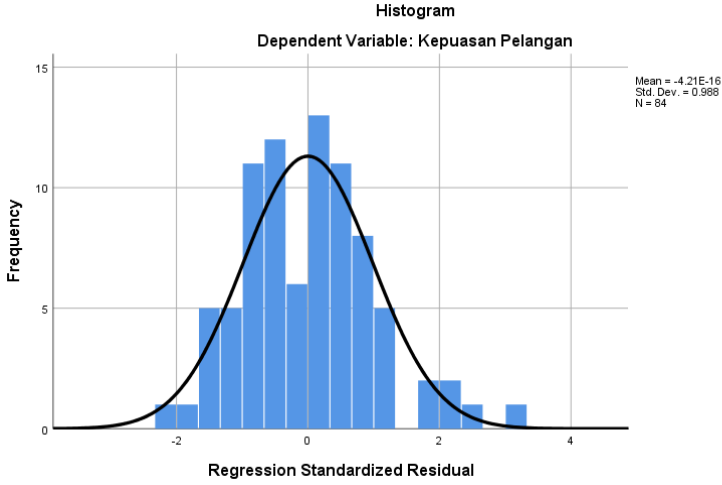
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 6 Uji Asumsi Klasik

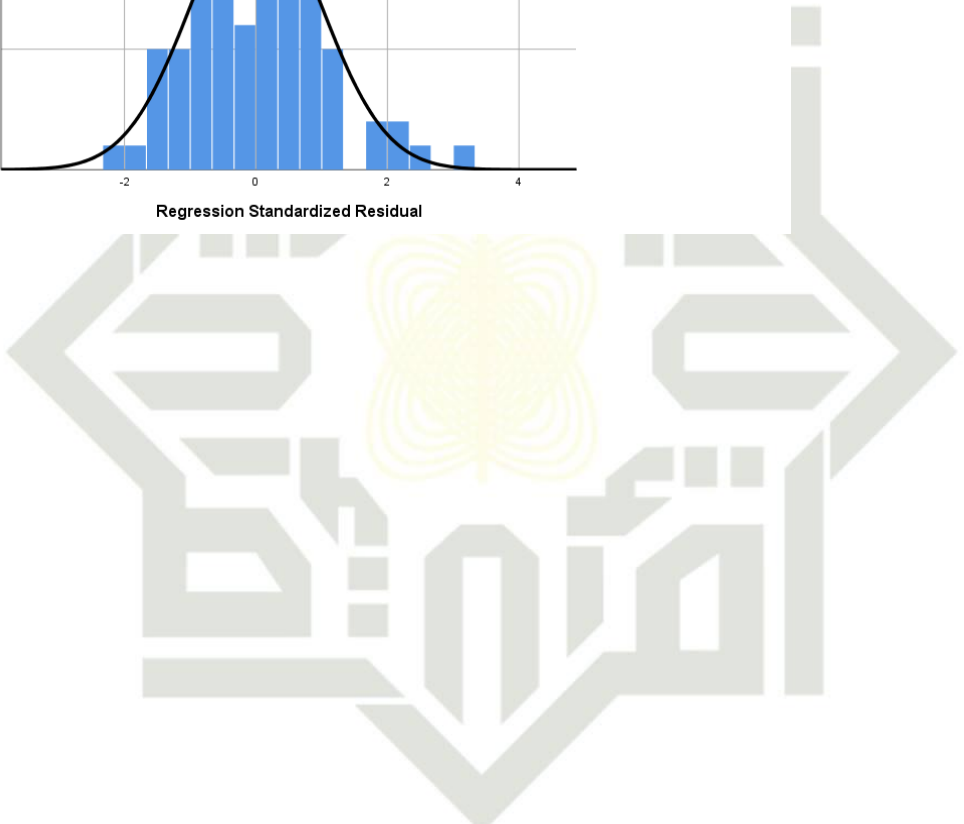
Uji Normalitas

Uji Histogram



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

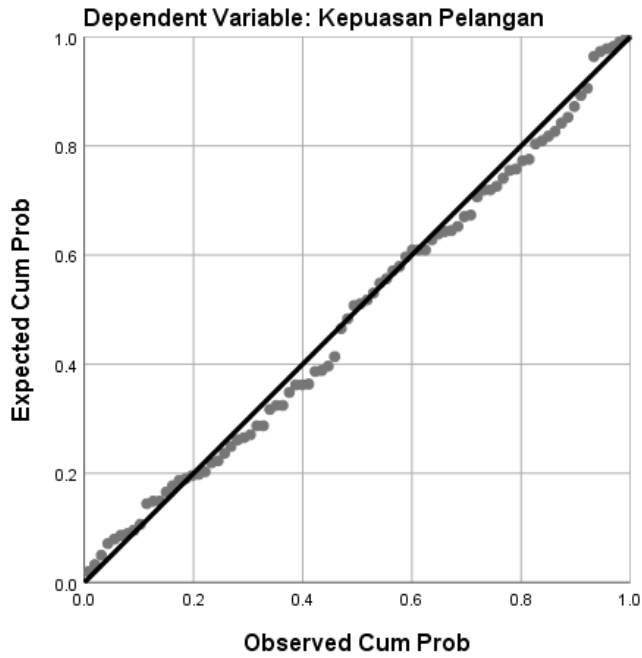


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Normal Plot bb

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01691870
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.037
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

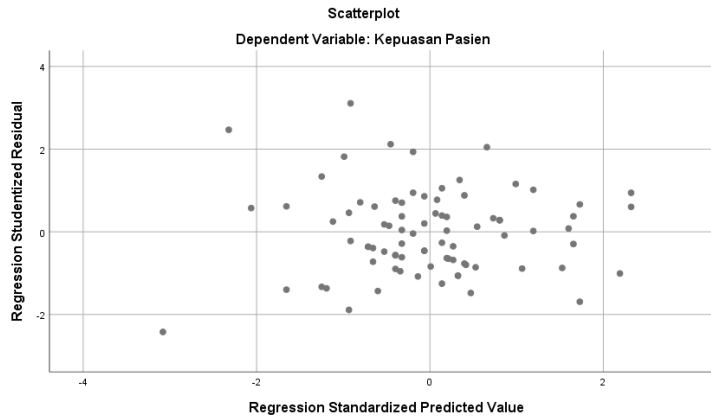
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.469	2.134
	Reputasi Perusahaan	.469	2.134

Uji Heteroskedastisitas



Uji AutoKorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.923 ^a	.852	.849	.909	1.970

a. Predictors: (Constant), Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan

b. 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 7 : Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.664	.795		2.092	.039		
	Kualitas Pelayanan	.242	.027	.506	8.862	.000	.469	2.134
	Reputasi Perusahaan	.483	.057	.486	8.516	.000	.469	2.134

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 8 Uji Hipotesis

Uji Secara Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.664	.795		-2.092	.039
	Kualitas Pelayanan	.242	.027	.506	8.862	.000
	Reputasi Perusahaan	.483	.057	.486	8.516	.000

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.
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.

Uji Secara Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	460.765	2	230.383	278.660	.000 ^b
	Residual	80.195	97	.827		
	Total	540.960	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
- b. Predictors: (Constant), Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.852	.849	.90926

- a. Predictors: (Constant), Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Lampiran 9 : Tabel r untuk df = 90-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 10 : Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –100)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	129.209	166.388	198.969	237.327	263.790	319.392
82	0.67749	129.196	166.365	198.932	237.269	263.712	319.262
83	0.67746	129.183	166.342	198.896	237.212	263.637	319.135
84	0.67742	129.171	166.320	198.861	237.156	263.563	319.011
85	0.67739	129.159	166.298	198.827	237.102	263.491	318.890
86	0.67735	129.147	166.277	198.793	237.049	263.421	318.772
87	0.67732	129.136	166.256	198.761	236.998	263.353	318.657
88	0.67729	129.125	166.235	198.729	236.947	263.286	318.544
89	0.67726	129.114	166.216	198.698	236.898	263.220	318.434
90	0.67723	129.103	166.196	198.667	236.850	263.157	318.327
91	0.67720	129.092	166.177	198.638	236.803	263.094	318.222
92	0.67717	129.082	166.159	198.609	236.757	263.033	318.119
93	0.67714	129.072	166.140	198.580	236.712	262.973	318.019
94	0.67711	129.062	166.123	198.552	236.667	262.915	317.921
95	0.67708	129.053	166.105	198.525	236.624	262.858	317.825
96	0.67705	129.043	166.088	198.498	236.582	262.802	317.731
97	0.67703	129.034	166.071	198.472	236.541	262.747	317.639
98	0.67700	129.025	166.055	198.447	236.500	262.693	317.549
99	0.67698	129.016	166.039	198.422	236.461	262.641	317.460
100	0.67695	129.007	166.023	198.397	236.422	262.589	317.374

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 11 : Tabel f

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.89
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.89
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.89
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.89
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.89
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.89
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.89
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.89
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.89
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



BIOGRAFI PENULIS

Dhea Syafitri lahir di Duri 27 April 2001 beragama islam. Anak dari bapak **Syaiful** dan Ibunda **Witri Yanti**. Penulis merupakan anak satu-satunya. Beralamat di jl.obor 3 gg kenari 2 kec. Mandau Duri. Riwayat Pendidikan penulis yaitu, tamatan tahun 2013 di sekolah dasar SDN 052 Duri Barat. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP N 3 Mandau, lalu melanjutkan ke sekolah menengah atas SMAN 8 Mandau.

Pada tahun 2019, penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan mengambil Jurusan Manajemen S1 dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran. Pada Tahun 2022 penulis melaksanakan PKL di Dinas PUPR. Kemudian ditahun yang sama penulis melaksanakan KKN Di Kuansing, Kec Cerenti, Desa Sikakak. Akhirnya pada hari Rabu Tanggal 12 Juli 2023 di munaqasah dalam sidang ujian Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dan dinyatakan **“LULUS”** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap/Jalan Pada Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Duri Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau ”**. Dengan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir dalam penelitian ini.