



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENYAKIT DALAM PADA RUMAH SAKIT JIWA
TAMPAN PROVINSI RIAU DITINJAU DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**MUHAMMAD REFALDI WL
11625104049**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU - PEKANBARU
1444 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam**, yang dituliseleh:

Nama : Muhammad Refaldi WL

NIM : 11625104049

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalma sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Juni 2023

Pembimbing Skripsi I

Muhammad Nurwahid, M.Ag

Pembimbing Skripsi II

Ahmad Hamdalah, S.E.I, M.E.Sy



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penyakit Dalam Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Di Tinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam”**, yang ditulis oleh:

Nama : MUHAMMAD REFALDI WL
 NIM : 11625104049
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin/ 10 Juli 2023
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Gedung Dekanat FASIH

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

Pekanbaru, 17 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Erman, M. Ag

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Penguji I
Wali Saputra, SE. Ak., MA

Penguji II
Darnilawati, SE. M. Si

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M. Ag
 NIP. 19741006 200501 1 00

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Refaldi WL

NIM : 11625104049

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam** adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya.

Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 22 Juni 2023



Muhammad Refaldi WL
NIM. 11625104049



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Muhammad Refaldi WL, (2023):

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan belum terlaksana dengan optimal. Secara umum masih terdapat kekurangan yaitu pada pelayanan Medik Dasar dan Spesialis diantaranya fasilitas ruangan yang tidak memadai terutama ruang tunggu pasien, dokter yang sedikit sehingga pasien menunggu dengan waktu yang cukup lama, dokter cenderung memberikan obat yang sama, proses pelayanan yang lambat dan kurang ramah. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan pada RSJ Tampan provinsi Riau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan pada RSJ Tampan provinsi Riau.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber primer melakukan penyebaran angket kepada konsumen RSJ Tampan Riau yang berjumlah 95 konsumen, sumber sekunder yaitu buku-buku, jurnal, ensiklopedia yang relevan dengan dengan penelitian ini. Pembahasan dan dianalisis menggunakan analisis data yaitu analisis dekskriptif, uji instrumen penelitian dan uji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $12,422 > 1,661$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Hal ini terbukti dari nilai signifikan $< 0,05$ yaitu $0,00$. Dari hasil *Adjusted R²* menunjukkan bahwa sebesar $0,624$ memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (kepuasan konsumen) adalah 62% ditentukan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Berdasarkan tinjauan ekonomi Islam kualitas pelayanan bagi konsumen Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau telah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Hal ini dikarenakan sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan rasa keadilan serta bertanggung jawab dalam melayani konsumen dan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segenap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahmma Shalli’ala Muhammad Wa’alaahi Syaidina Muhammad* yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam.”**

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis menganturkan banyak terimakasih kepada :



Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran yang sangat besar bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, tanpa bantuan-Nya, mungkin penulis tidak akan mempunyai kekuatan untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini.

Orangtua penulis yang tercinta, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan penulis baik materil dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Wakil Rektor I, II, III dan seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta Wakil Dekan I Bapak Dr. Herman, M.Ag, Wakil Dekan II Bapak Dr. Mawardi, S.Ag, M.Si, dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah beserta Bapak Syamsurizal, S.E., M.Sc.Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Hamdalah, M.E.Sy selaku pembimbing II skripsi saya dengan kesabaran hati yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

saran kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.

Bapak drg. Sri Sadono Mulyanto, M.Han, selaku Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau beserta staf dan karyawan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang telah memberikan izin penelitian serta dukungan motivasi dalam pelaksanaan penelitian.

Bapak, Ibu dan seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Dan seluruh pihak yang membantu dalam penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat serta do'a yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Pekanbaru, 22 Juni 2023

Penulis

UIN SUSKA RIAU

Muhammad Refaldi WL
NIM. 11625104049



Daftar Isi

Persetujuan	i
Pengesahan	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Berpikir	34
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Populasi, Sampel Penelitian	37
E. Metode Pengumpulan Data Penelitian	39
F. Skala Pengukuran	40
G. Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
H. Analisis Data	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

A. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Jiwa Tampan	48
B. Visi Misi dan Motto Rumah Sakit Jiwa Tampan	50
C. Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Tampan	51
D. Sumber aya Manusia RSJ Tampan	52
E. Kinerja Pelayanan Rumah Sakir Jiwa Tampan.....	52
F. Deskriptif Responden	55
G. Uji Instrumen Penelitian.....	57
1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Normalitas	61
4. Uji Heteroskedastisitas	62
H. Uji Hipotesis.....	63
1. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	63
2. Uji Parsial (Uji t)	64
3. Koefisien Korelasi dan Dertiminasi	65
I. Tinjauann Ekonomi Islam Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.....	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

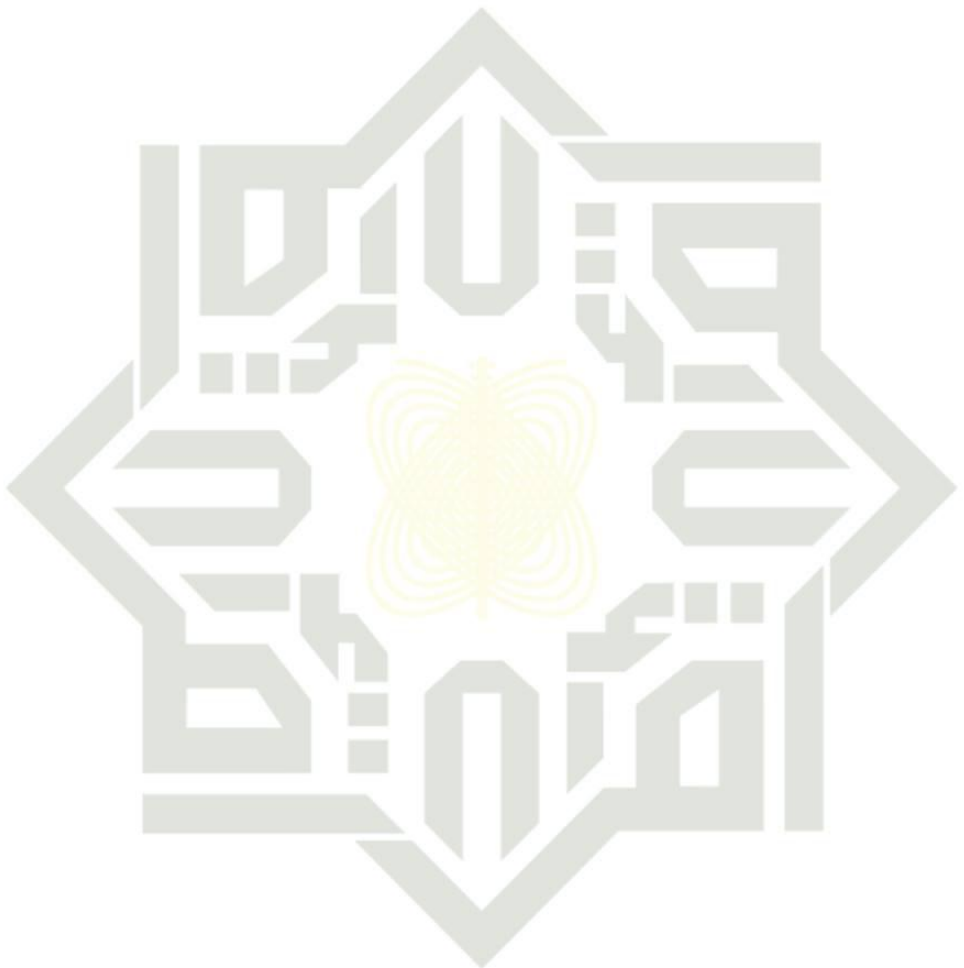
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Fasilitas Tempat Tidur Ruang Rawat Inap RSJ Tampan.....	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Kunjungan Pasien RSJ Tampan Tahun 2022	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Skor Skala Penilaian Jawaban.....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia RSJ Tampan	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 10 Regresi Linier Sederhana.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Dertiminasi.....	66

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot	62



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.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Seiring perkembangan dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit, baik Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Pemerintah. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat dimana kesehatan merupakan kebutuhan bagi semua lapisan.¹

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.² Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas terhadap kepuasan siapa saja yang menggunakannya. Rumah Sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit

¹ Romi Apriyadi Dabri, Paranoan dan Enos Paselle, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013, dalam *Jurnal Administrative Reform*, Vol.2 No. 2, April 2014, h. 149.

² Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Selain itu, Rumah Sakit dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalitas dari pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya.

Kepuasan terhadap fasilitas tempat pelayanan merupakan hal yang umum diharapkan oleh semua orang, baik pasien maupun pengunjung. Kepuasan adalah salah satu indikator dalam penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah maupun swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu.³ Masyarakat sebagai konsumen selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan sehingga dalam pemenuhannya tersebut harus diiringi dengan tingkat kepuasan.

Sedangkan konsep dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang maupun jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

³Romi Apriyadi Dabri, Paranoan dan Enos Paselle, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013, dalam *Jurnal Administrative Reform*, Vol.2 No. 2, April 2014, h. 150.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَيٰثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ ۖ وَكَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”*⁴

Berdasarkan ayat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam konsep Islam diajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, agar memberikan layanan yang baik dan berkualitas, bukan layanan yang buruk atau tidak berkualitas.

Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada setiap orang dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat serta pelayanan yang bermutu, tidak boleh membedakan masyarakat baik secara individu maupun kelompok dari semua lapisan. Tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan semata, tetapi harus mampu memberikan peningkatan derajat kesehatan dengan tetap memperhatikan perlindungan dan keselamatan pasien selalu mengupayakan peningkatan keselamatan pasien melalui upaya manajemen resiko klinik.⁵ Dalam membantu pasien khususnya yang kurang atau tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

⁴ Q.S. Al-Baqarah (2): 267

⁵ Indonesia, Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan rumah kesehatan adalah Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan yang beralamat di Jl. HR. Soebrantas No.Km 12.5, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan merupakan rumah sakit milik Pemerintah Riau pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa untuk wilayah administratif Provinsi Riau dan Kepulauan Riau. Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan memberikan pelayanan kesehatan jiwa bagi masyarakat terutama masyarakat miskin. Rumah Sakit Jiwa Tampan tidak hanya melayani pasien dengan gangguan jiwa tetapi dapat melayani pasien umum lainnya. Adapun pelayanan kesehatan yang tersedia dirumah sakit jiwa Tampan yaitu:⁶

1. Pelayanan Medik Dasar
2. Pelayanan Medik Spesialis Dasar
3. Pelayanan kesehatan jiwa
4. Pelayanan konsultasi psikolog
5. Pelayanan Spesialis Penyakit Dalam
6. Pelayanan laboratorium klinik
7. Pelayanan Radiologi
8. Pelayanan farmasi
9. Pelayanan gawat darurat
10. Pelayan pemulihan ketergantungan NAPZA

© 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.

⁶ Hasil Observasi pada hari Selasa 06 Februari 2023 pukul 11.00 Wib

11. Pelayanan kesehatan jiwa masyarakat
12. Pelayanan gizi
13. Pelayanan kesehatan VCT

Dengan berbagai pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan, maka terlihatlah bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan tidak hanya menyediakan layanan untuk pasien gangguan jiwa, namun menyediakan pelayanan umum kepada masyarakat yang tidak memiliki gangguan jiwa.

Namun persoalan yang terjadi saat ini pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan, khususnya pada pelayanan umum yang diberikan terhadap pasien masih rendah, salah satunya pada pelayanan spesialis dasar tepatnya pada klinik Penyakit Dalam. Yang tidak sesuai dengan Standar operasional prosedur pelayanan kesehatan. Melayani dengan secara optimal dan memberikan kemudahan pelayanan kepada pasien. Pasien merupakan target yang harus dicapai oleh pihak rumah sakit, jika pasien tidak merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan maka rumah sakit gagal dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁷

Oleh sebab itu pelayanan harus dapat selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan itu dapat diukur pelayanan yang diberikan sudah efektif atau belum, dengan efektifnya pelayanan akan memberikan kepuasan konsumen dan meningkatkan kepercayaan konsumenterhadap rumah sakit. Secara

⁷ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

spesifik pelayanan masyarakat yang akan diungkap pada penelitian ini lebih dikhususkan pada pelayanan umum khususnya masyarakat yang berobat jalan ke klinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Jiwa Tampan. Berikut ini jumlah tenaga kesehatan yang pada pelayanan umum di RSJ Tampan yaitu

Tabel 1.1
Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Umum Non Jiwa

No	Pelayanan	Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Pelayana Medik Dasar	Dokter Umum	17
		Dokter Gigi	11
2	Pelayana Medik Spesialis Dasar	Dokter Spesialis Dalam	1
		Dokter Spesialis Anak	1
	Total		30

Sumber RSJ Tampan Riau 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan umum di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2022 meliputi Dokter Umum sebanyak 11 orang, Dokter Gigi 11 orang dan Dokter Spesialis 2 orang.

Jumlah tenaga kesehatan pada pelayanan umum di Rumah Sakit Jiwa Tampan tentunya kurang dapat memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat dimana jumlah masyarakat yang harus dilayani bukan saja berasal dari kota Pekanbaru melainkan dari kota-kota lain dan jumlah setiap tahunnya meningkat. Adapun berikut jumlah pasien pada pelayanan umum non Jiwa di Rumah Jiwa Tampan Bulan Januari-Desember 2022 sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.2
Data Jumlah Kunjungan Pasien RSJ Tampan
Tahun 2022

No	Bulan	Kunjungan Pasien
1	Januari	4.360
2	Februari	1.523
3	Maret	1.908
4	April	1.467
5	Mei	1.446
6	Juni	1.736
7	Juli	1.449
8	Agustus	1.421
9	September	1.541
10	Oktober	1.528
11	November	1.660
12	Desember	1.842
	Total	21.881

Sumber RSJ Tampan Riau 2022

Berdasarkan data di atas jelas bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit belum maksimal. Dapat dilihat dari jumlah tenaga kesehatan untuk pelayanan umum khususnya penyakit hanya ada 1 Dokter yang menangani spesialis tersebut dibandingkan dengan jumlah pasien pada tahun 2022. Kemudian data pasien di atas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi. Pada setiap bulannya di tahun 2022 mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ini ada beberapa penyebabnya, antara lain diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan pasien. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen salah satunya yang sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap konsumen yaitu kualitas pelayanan.

Semakin ketat persaingan serta konsumen yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada saat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen selama ini telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum.⁸

Namun kenyataannya, kualitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan belum terlaksana dengan optimal, secara umum masih terdapat kekurangan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa masalah pada pelayanan Spesialis Penyakit Dalam diantaranya yaitu fasilitas ruangan yang tidak memadai terutama ruang tunggu pasien, dokter yang sedikit sehingga pasien menunggu dengan waktu yang cukup lama, dokter cenderung memberikan obat yang sama, proses pelayanan yang lambat dan kurang ramah dan pembuatan surat rujukan BPJS yang cukup lama karena jaringan internet yang buruk.⁹

Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan khususnya pada pelayanan Spesialis Penyakit Dalam yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan

⁸ Hasil Observasi pada hari Selasa 06 Februari 2023 pukul 11.00 Wib

⁹ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan.¹⁰ Seperti kasus yang terjadi pada salah satu pasien RSJ Tampan Riau dari keterangan pasien tersebut menyatakan bahwa ia pernah menjadi pasien rawat jalan pada pelayanan Spesialis Penyakit Dalam di RSJ Tampan Riau, ketika menjadi pasien rawat jalan di RSJ Tampan tersebut ia kurang puas dengan pelayanan yang diberikan RSJ Tampan Riau karena kurangnya Dokter Penyakit Dalam yang tersedia serta alat kesehatan yang kurang memadai sehingga membuat ia lama menunggu.¹¹

Hilangnya sebuah kepercayaan terhadap kualitas pelayanan membuat Rumah Sakit Jiwa Tampan semakin sulit mendapatkan konsumen yang puas dan setia. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal ayat 27 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”*¹²

Berdasarkan potongan ayat tersebut mengemukakan bahwasanya sebagai insan manusia, Allah SWT menyuruh kita untuk selalu berbuat baik kepada orang lain dan menjaga kepercayaan kepada orang lain, tanpa terkecuali ayat itupun

¹⁰ Mahrani, Pasien rujukan RSJ Tampan, *Wawancara*, Pekanbaru, 06 Februari 2023

¹¹ Samsuddin, Pasien rawat inap RSJ Tampan, *Wawancara*, Pekanbaru, 06 Februari 2023

¹² Q.S. Al-Anfal (8): 27

menjelaskan kita untuk melakukan kebaikan dengan melakukan pelayanan jasa yang berkualitas kepada konsumen.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Sangat penting bagi rumah sakit untuk terus mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengetahui apakah pasien puas atau tidak.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis merasa perlu dilakukannya penelitian tentang bagaimana sebenarnya tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jiwa Tampan khususnya pada pelayanan Penyakit Dalam. Maka dalam kesempatan ini penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam”**.

Batasan Masalah

Agar masalah dalam judul penelitian ini tidak meluas, maka peneliti perlu membatasi permasalahan agar pembahasan lebih terfokuskan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau ditinjau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam perspektif ekonomi Islam dengan waktu penelitian pada tanggal 06 Februari 2023 sampai dengan 10 Juni 2023 .

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penyakit dalam pada RSJ Tampan Provinsi Riau ?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan pada RSJ Tampan Provinsi Riau ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penyakit dalam pada RSJ Tampan provinsi Riau
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan pada RSJ Tampan provinsi Riau

2) Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis adalah untuk menambah wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi syariah dan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah terhadap terutama dalam kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan terhadap kepuasan konsumen penyakit dalam di Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau.

- b. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan, pertimbangan dan masukan dalam upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan kepuasan konsumen penyakit dalam di Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Secara rinci masing-masing bab akan membahas tentang hal-hal sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Dalam bab ini akan dibahas mengenai : Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN Dalam bab ini dijelaskan tentang pengertian kualitas pelayanan, tujuan kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kepuasan konsumen, pengukuran tingkat kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dalam perspektif hukum ekonomi Islam, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Dalam bab ini dijelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Bab ini merupakan inti bab penelitian tentang hasil penelitian dan pembahasan dalam pembahasannya meliputi deskripsi lingkungan penelitian, analisis data uji validitas, reliabilitas, uji prasyarat, uji derterminasi dan menentukan pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

BAB V PENUTUP Bab ini merupakan bab terakhir dalam penyusunan penulisan ini yang berisi kesimpulan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas di dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah taraf atau derajat dari kecerdasan, kepandaian, dan sebagainya. Sedangkan pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang dalam kebutuhannya.¹³ Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa.

Menurut Musqari dan dan Huda diktui dalam Jurnal *Simplex* kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.¹⁴ Menurut Yansah kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.¹⁵

¹³ Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005), h. 346.

¹⁴ Riyadin, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan, dalam *Jurnal Simplex*, Vol. 2, Nomor 1, April 2019, h. 42.

¹⁵ *Ibid.*, h. 43.

Menurut Putri dan Utomo dalam Jurnal *Simplex* mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan pula sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas dari suatu barang atau jasa. Menurut Lubis kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁶

Berdasarkan pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen dengan memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik atau ideal. Tapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian

¹⁶ *Ibid.*, h. 43.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

b. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut.

Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :¹⁷

- 1) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- 3) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- 4) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 5) Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagus kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

¹⁷ Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h. 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan dengan konsep Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam buku adalah Handi Irawan yang berjudul “10 Prinsip Kepuasan Pelanggan” sebagai berikut:¹⁸

1. *Tangibles* (tampilan/bukti fisik) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti, gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu maupun ruangan lainnya, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan setiap pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi konsumen.
3. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesigapan karyawan

¹⁸ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia, 2002), h. 58.

dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan terhadap konsumen dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi.

2. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen pada dasarnya dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹⁹

UIN SUSKA RIAU

¹⁹ M. Nur Nasution, *Manajemen Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), Cet. ke-2, h. 48.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Sampai saat ini banyak ahli yang mendefinisikan tentang pengertian kepuasan konsumen antara lain sebagai berikut: ²⁰

- 1) Menurut Aritonang kepuasan konsumen adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut.²¹
- 2) Menurut Tjiptono kepuasaan konsumen adalah respon dari konsumen terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.²²
- 3) Menurut Kotler kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcame* yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk.²³

²⁰ Eswika Nilasari dan Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, dalam *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01, Februari-Juli 2015, h. 6.

²¹ Aritonang, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedi, 2005), h. 86

²² Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2011), h. 47

²³ Kotler, Philip and Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2014), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Menurut Majid kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.²⁴

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis menyimpulkan bahwa tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Agar sebuah perusahaan tahu bahwa konsumen puas atau tidak puas, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan konsumen. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip dari jurnal Pradigma bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:²⁵

- 1) *Directly reported satisfaction*, ungkapan yang disampaikan secara langsung tentang kepuasan dirinya terhadap pelayanan yang diterimanya.

²⁴Abdul Majid, *Costumer service dalam bisnis jasa transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 67

²⁵ Eswika Nilasari dan Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, dalam *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01, Februari-Juli 2015, h. 5.

- 2) *Derived dissatisfaction*, responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan
- 3) *Problem analysis*, responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan
- 4) *Importance/performance ratings*, responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Sementara itu, menurut Kasmir untuk melakukan pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan konsumen.
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada.
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen sesuai harapan atau tidak.
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- 7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.²⁶

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Zheithaml and Bitner dalam Jurnal Paradigma ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

- 1) Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa.
- 2) Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.²⁷

Sedang menurut Tjiptono dan Candra faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :²⁸

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), Cet. ke-9, h.

²⁷ Eswika Nilasari dan Istiatin, *Op Cit.*, h. 6.

²⁸ Fandy Tjiptono dan Chandra, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h. 207-

- 1) Produk, layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.
- 2) Harga, merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau harga terhadap produk.
- 3) Promosi, dasar penelitian promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.
- 4) Lokasi, tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi..
- 5) Pelayanan karyawan, merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.
- 6) Fasilitas, bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

- 7) Suasana, merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah sejauh mana anggapan kinerja pelayanan kesehatan rumah sakit memenuhi harapan, kebutuhan dari hasil kinerja yang menimbulkan reaksi emosional pada diri pasien, bila kualitas pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan pasien dan jauh dari harapan maka pasien akan kecewa, sebaliknya bila yang diterima sama atau lebih dari kebutuhan dan harapannya maka pasien akan puas.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan gabungan dari dua suku kata yaitu kualitas dan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan proses penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.²⁹

Menurut Tjiptono bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau penyedia jasa.. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.³⁰

Hal tersebut menunjukkan bahwa antara pihak rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dengan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dapat tercipta hubungan yang erat selamam proses pemberian layanan kesehatan, apalagi bagi pasien rawat inap yang pada dasarnya mereka tinggal dirumah sakit lebih lama sehingga pengalaman akan kualitas pelayanan kesehatan lebih terasa yang berujung pada ada tidaknya kepuasan yang dirasakan pasien selama proses pemberian pelayanan kesehatan.

Pentingnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat disebabkan pelayanan, tidak hanya sekedar mengantarkan atau melayani, tetapi mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan

²⁹ Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

³⁰ Fandy Tjiptono. *Op Cit.* h. 54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mengenai konsumen/pasien yang pada akhirnya memperkokoh posisi dalam pikiran konsumen.³¹

4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religious yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanda adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.³²

Islam mengajarkan kepada umat Islam agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah, dan memelihara etos kerja/bersungguh-sungguh. Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya memberikan tujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syari'at Islam.

Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syari'ah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara'

³¹ Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, (Bantul: Yayasan Obor Indonesia, 2018), h. 69.

³² Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Al-kautsar, 2001), h. 10.

dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159 sebagai berikut:

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

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”³³

Berdasarkan ayat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Sama halnya dengan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik. Bukan berarti tidak boleh kasar/tegas dalam bertindak namun dalam konteks pelayanan terhadap konsumen, maka perilaku lemah lembut itu penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik

³³Q.S. Al-Imran (3): 159

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

Ada beberapa indikator dalam kualitas pelayanan yang mengambil konsep dari keteladanan sifat Rasulullah, yaitu:

- a. *Shiddiq*, artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada satu ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan.³⁴ Allah SWT senantiasa memerintahkan kepada setiap orang beriman untuk memiliki sifat *shiddiq* dan jangan bersifat tidak jujur, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Az-Zumar (39) : 60 sebagai berikut:

وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ تَرَى الَّذِينَ كَذَبُوا عَلَى اللَّهِ وُجُوهُهُم مُّسْوَدَّةٌ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى
لِّلْمُتَكَبِّرِينَ

Artinya: “Dan pada hari Kiamat engkau akan melihat orang-orang yang berbuat dusta terhadap Allah, wajahnya menghitam. Bukankah neraka Jahanam itu tempat tinggal bagi orang yang menyombongkan diri?”³⁵

Setiap karyawan yang memberikan pelayanan kepada konsumen wajib berlaku jujur, karena berbagai tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas-jelas berdosa, juga akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap sebuah perusahaan. Apabila konsumen tidak percaya, maka jasa di perusahaan tersebut tidak akan ada yang memakainya.

³⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h.

³⁵ Q.S. Az-Zumar (39) : 60.

- b. *Fathanah*, yaitu mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasa, maupun kecerdasan ilahiyah.³⁶ Allah berfirman dalam Q.S. Ar-Rad (13) : 3 sebagai berikut:

وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الْأَرْضَ وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ جَعَلَ فِيهَا زَوْجَيْنِ
اثْنَيْنِ يُغِشِي اللَّيْلَ النَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya: “Dan Dia yang menghamparkan bumi dan menjadikan gunung-gunung dan sungai-sungai di atasnya. Dan padanya Dia menjadikan semua buah-buahan berpasang-pasangan; Dia menutupkan malam kepada siang. Sungguh, pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang berpikir.”³⁷

Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan harus memiliki karyawan yang terdidik, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya masing-masing, sehingga konsumen merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

- c. *Amanah*, memiliki makna tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupaya menghasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin apalagi yang memiliki pekerjaan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat. Seorang mukmin ketika mendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan

³⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah...*, h. 26

³⁷ Q.S. Ar-Rad (13) : 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebaik-baiknya.³⁸ Di dalam Al-Qur'an telah jelas bahwa Allah menyuruh agar setiap mukmin menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, seperti pada Q.S An-Nisa' (4) : 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”.³⁹

- d. *Tabligh*, artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Jin (72) : 28 sebagai berikut:

لِيَعْلَمَ أَنْ قَدْ أَبْلَغُوا رَسُولًا رَجِيحًا وَأَخَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَخْصَىٰ كُلَّ شَيْءٍ عَدَدًا

Artinya: “Agar Dia mengetahui bahwa rasul-rasul itu sungguh telah menyampaikan risalah Tuhannya, sedang (ilmu-Nya) meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu”.⁴⁰

Dalam sebuah perusahaan harus memiliki karyawan yang komunikatif agar dapat menjadi pembicara yang unggul dalam memberikan

³⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah...*, h. 26

³⁹ Q.S An-Nisa' (4) : 58

⁴⁰ Q.S. Al-Jin (72) : 28

pelayanan kepada konsumen, sekaligus sebagai contoh terhadap karyawan yang belum sempurna dalam berkomunikasi dengan konsumen.

- e. *Istiqamah*, artinya konsisten. Hal ini memberikan makna seorang pemberi pelayanan dalam praktiknya selalu *istiqamah*. Seorang pemberi pelayanan harus dapat dipegang janjinya, dan tidak diperbolehkan berubah-ubah dalam berbicara maupun dalam memberikan janji. Sebab dalam suatu perusahaan jasa memiliki karyawan yang konsisten akan menjadi cermin dari perusahaan tersebut secara keseluruhan. Allah memerintahkan untuk konsisten dalam kebenaran, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S. Hud (11) : 112 sebagai berikut:

فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: “Maka tetaplah engkau (Muhammad) (di jalan yang benar), sebagaimana telah diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang bertobat bersamamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sungguh, Dia Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”.⁴¹

Jadi di dalam Ekonomi Islam, memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para konsumen merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah, sebab secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Di dalam ajaran Islam tolong-menolong kepada sesama sebagaimana yang telah Allah perintahkan, merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan

⁴¹ Q. S. Hud (11) : 112.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tingkat keimanan seseorang. Dan seorang pelaku bisnis muslim juga diharuskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian ini
1.	Soufi Rahma Dianti (2019) ⁴²	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau	Tingkat kualitas pelayanan pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau dan kepuasan nasabah berada pada kriteria tinggi. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pernyataan dipersepsikan setuju oleh responden.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dan penelitian dilakukan pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
2.	Rizki Amelya (2013) ⁴³	Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 56% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,748.	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada BRI Syariah dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 56%, dan variabel pelayanan tidak ditinjau dalam Ekonomi Islam.

⁴²Soufi Rahma Dianti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2019).

⁴³Rizki Amelya, *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum)*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2013).

		Ilmu Hukum) Bungo Tahun Pelajaran 2017/2018		
3	Yuliana (2015) ⁴⁴	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 71% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,841. Kualitas pelayanan pada tempat penelitian ini telah sesuai dengan prinsip Islam	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada Dr. Laundry dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 71%.
4.	Annisa Ayu Rahmi (2017) ⁴⁵	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Andini Pekanbaru Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen terhadap Kepuasan Konsumen (Y), hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji parsial yaitu nilai t hitung sebesar 7,948	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dan penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Andini Pekanbaru.

⁴⁴ Yuliana, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015).

⁴⁵ Annisa Ayu Rahmi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Andini Pekanbaru Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kerangka Berpikir

Dalam kerangka konseptual penelitian ini, dijelaskan mengenai pengaruh antar variabel yang diteliti dan hipotesis yang terjadi dalam penelitian ini. Mengacu pada hubungan antar variabel penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam bentuk paradigma. Berikut adalah kerangka konseptual yang digambarkan dalam penelitian ini :



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara oleh peneliti yakni suatu proposisi atau pernyataan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis adalah suatu jawaban yang sifatnya masih sementara terhadap masalah penelitian hingga terbukti melalui data yang terkumpul secara sistematis.⁴⁶ Dengan adanya hipotesis, penelitian akan menjadi jelas kemana arah pengujiannya. Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

⁴⁶Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), h. 64.



UIN SUSKA RIAU

Ha : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penyakit dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau.

Ho : Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penyakit dalam pada Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.⁴⁷

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Rumah Sakit Jiwa Tampan yang beralamat di Jl. HR. Soebrantas No.Km 12.5, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

C. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.⁴⁸ Pada dasarnya merupakan sumber utama yang akan diperoleh kesimpulan. Subjek dalam

UIN SUSKA RIAU

⁴⁷ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 15.

⁴⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu).⁴⁹ Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁰ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSJ Tampan provinsi Riau pada bulan Desember 2022 dengan jumlah 1842 pasien.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi.⁵¹ Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 144.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 72.

⁵¹ *Ibid.*, h. 73

besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus *representatif* (mewakili).

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error*)

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% dan tingkat kepercayaan 95%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan adalah orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1.842}{1 + 1.842 \cdot (0,1)^2} \\
 &= \frac{1.842}{19,42} \\
 &= 94,85 \text{ dibulatkan menjadi } 95
 \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui bahwa jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 95 konsumen. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Artinya teknik memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai,⁵² yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

D. Metode Pengumpulan Data Penelitian

a. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁵³ Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah situasi dan kondisi lingkungan RSJ Tampan Riau, keadaan sarana prasarana, jumlah kunjungan pasien di RSJ Tampan Riau dan aktivitas pelayanan yang diberikan RSJ Tampan Riau kepada pasien.

⁵² Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 174.

⁵³ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.104.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.⁵⁴

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang fleksibel dan relatif mudah digunakan.⁵⁵ Data yang diperoleh melalui penggunaan kuesioner adalah data yang dikategorikan data faktual yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

F. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah alat ukur yang digunakan untuk mengkuantifikasi informasi yang diberikan oleh konsumen jika mereka diharuskan menjawab pernyataan yang telah dirumuskan dalam suatu kuesioner. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang pernyataan sikap yang di gunakan distribusi respon sebagai dasar penentuan nilai skalanya dengan menggunakan respon yang di kategorikan kedalam lima macam jawaban. Angket penelitian ini memiliki lima macam kategori yaitu :

⁵⁴ Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013), h. 25.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.122.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 3.1
Skor Skala Penilaian Jawaban

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

Karena pilihan jawaban berjenjang, maka bisa diberi bobot sesuai dengan intensinya. Misalnya ada lima jawaban, maka intensitas paling rendah diberi nilai 1 dan jawaban intensitasnya paling tinggi diberi nilai 5. Skala yang di gunakan dalam peneliti ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

E. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Untuk mempermudah melihat dan menghitung variabel pada penelitian ini maka penulis akan menjelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasional Penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X) adalah tolak ukur untuk menilai kualitas dari suatu barang atau jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Shiddiq</i> adalah memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam 2. <i>Fathanah</i> adalah mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang 	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.

		<p>terjadi dalam tugas dan kewajiban</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Amanah</i> adalah tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban 4. <i>Tablig</i> adalah mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan 5. <i>Istiqamah</i> adalah konsisten 	Likert
2.	<p>Kepuasan Konsumen (Y) adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen 2. Harga adalah bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk 3. Promosi adalah informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran 4. Lokasi adalah bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen 5. Pelayanan Karyawan adalah pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen 	<p>Likert</p> <p>Likert</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.

	6. Fasilitas adalah perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen	
--	---	--

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵⁶ Teknik analisis data untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, menggunakan SPSS Versi 24 dengan memasukkan hasil dari operasional variabel yang akan di uji. Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁵⁷ Data yang disajikan dalam analisis deskriptif biasanya dalam bentuk ukuran pemusatan data. Salah satu ukuran

⁵⁶ *Ibid.*, h.335

⁵⁷ *Ibid.*, h.147.

pemusatan data yang biasa digunakan adalah *mean, median, modus, range* dan *standar deviasi*.⁵⁸

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.⁵⁹

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil tetap pengukuran konsisten apabila dilakukan pengukuran alat ukur yang sama.⁶⁰ Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator dapat diterima apabila koefisien *alpha* di atas 0,60.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen,

⁵⁸ Agus Riyanto, *Statistik Deskriptif*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2013), h. 145.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 267.

⁶⁰ *Ibid.*, h. 356.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.⁶¹ Semua data dari variabel penelitian diuji normalitas dengan menggunakan program bantu komputer *SPPS Versi 24.0*. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas, yaitu :

- a) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
 - b) Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.
- 4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas

⁶¹ Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

c. Uji Hipotesis Penelitian

1. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X.⁶² Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu setiap variabel pada kualitas pelayanan, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen. Dalam hal ini, menggunakan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi X = Setiap Variabel pada Kualitas Pelayanan

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikan 0,01 atau 1%. Jika t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap

⁶² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5, h. 63.

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.

variabel dependen. Jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi/pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan variabel X dalam menerangkan variabel Y.

Adapun persamaannya sebagai berikut:⁶³

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

Keterangan :

D = Koefisien determinan

r^2 = Koefisien korelasi yang dikuadratkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.199.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai thitung $>$ ttabel yaitu $12,422 > 1,661$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Hal ini terbukti dari nilai signifikan $<$ $0,05$ yaitu $0,00$. Dari hasil *Adjusted R²* menunjukkan bahwa sebesar $0,624$ memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (kepuasan konsumen) adalah 62% ditentukan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Selebihnya sebesar 38% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam model regresi ini.
2. Ditinjau menurut ekonomi Islam kualitas pelayanan bagi konsumen Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau telah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Hal ini dikarenakan sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syari'ah

guna mewujudkan rasa keadilan serta bertanggung jawab dalam melayani konsumen dan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi Riau diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen dan tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariah Islam. Sebab dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan meningkatkan jumlah konsumen dan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan subjek penelitian dapat diperluas dengan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga hasilnya lebih bervariasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Amad, Mustaq. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Al-kautsar. 2001.
- Alfiyahrin, Muhammad .*Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Bantul: Yayasan Obor Indonesia. 2018.
- Amelya, Rizki. *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum)*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2013.
- Arikunto, Suharismi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta. 2010.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro. 2010.
- Dianti, Soufi Rahma. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2019.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
- Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2016.
- Hoetomo. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar. 2005.
- Husein, Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2011.
- Irwani, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia. 2002.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008.
- Paragraf 19 UU No. 36 Tahun 2009 Tentang 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.

Rahmi, Annisa Ayu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Andini Pekanbaru Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2017.

Riyadin. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan. *Jurnal Simplex*. Vol. 2 No. 1. April 2019.

Ryanto, Agus. *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2013.

Romi Apriyadi Dabri, Paranoan dan Enos Paselle. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013. *Jurnal Administrative Reform*. Vol.2 No. 2. April 2014.

Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.

Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017.

Tjiptono Fandy dan Chandra. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: ANDI. 2006.

Yuliana. *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*. Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015.