



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis

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

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

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



nyebutkan sumber:

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA BULAN KLINIK PRATAMA
PERAWANG**

*Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SM)
Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SERLIN PERMATA SARI

NIM : 12070127677

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Serlin Permata Sari
 NIM : 12070127677
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 KONSENTRASI : PEMASARAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : XI (SEBELAS)
 JUDUL : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA BULAN KLINIK PRATAMA PERAWANG"

**DISETUIJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

NURRAHMI HAYANI, S.M., M.B.A

NIP. 19830324 201503 2 003

MENGETAHUI,

**KETUA PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN**

SUSNANINGSIH MU'AT, S.E., M.M., Ph.D

NIP. 19730909 200604 2 001



DR. DESRIK MIFTAH, S.E., MM., AK

NIP. 19740412 200604 2 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Serlin Permata Sari
 NIM : 12070127677
 Program Studi : S1 Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Bulan Klinik Pratama Perawang
 Tanggal Ujian : 12 Januari 2026

TIM PENGUJI

Ketua
 Dr. Julina, S.E., M.Si
 NIP. 19730722 199903 2 001

Sekretaris
 Diana Eravia, S.E., M.Si
 NIP. 19730106 200701 2 013

Penguji 1
 Astuti Meflinda, S.E., M.M
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji 2
 Nurrahmi Hayani, S.M., M.B.A
 NIP. 19830324 201503 2 003

[Handwritten signatures of the examiners]



lampiran Surat :

: Nomor 25/2021
: 22 Januari 2026

SURAT PERNYATAAN

yang bertanda tangan di bawah ini:

: Seriin Permata Sari

: 12070127677

: Pulau Sengkilu, 10 Januari 2002

: Ekonomi Dan Ilmu Sosial / SI Manajemen

: Manajemen

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

Pengaruh Kualitas pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Bulan klinik Pratama Perawang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 26 Januari 2026

g membuat pernyataan



Seriin Permata Sari

NIM: 12070127677

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA BULAN KLINIK PRATAMA**

PERAWANG

OLEH

SERLIN PERMATA SARI

12070127677

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan memberikan layanan dasar kepada masyarakat. Tingkat kepuasan pasien rawat inap sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan tenaga kesehatan, baik dari aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, maupun bukti fisik fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden yang ditentukan melalui teknik *proportionate stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan pasien rawat inap, Daya Tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap, Jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap, Empati (*emphaty*) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap, dan Bukti Fisik (*tangible*) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,584 atau 58,4% menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Sementara itu, sebesar 41,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

ABSTRACT

THE EFFECT OF HEALTHCARE SERVICE QUALITY ON INPATIENT SATISFACTION AT THE MONTHLY CLINIC OF PRATAMA PERAWANG

BY

SERLIN PERMATA SARI

12070127677

The quality of healthcare services is a crucial factor determining patient satisfaction, particularly in primary healthcare facilities that provide basic services to the community. Inpatient patient satisfaction is largely determined by the quality of care provided by healthcare professionals, including aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study aims to analyze the influence of healthcare service quality, consisting of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, on inpatient patient satisfaction at the Bulan Clinic of Pratama Perawang. This study used a quantitative approach with a sample size of 100 respondents determined using proportionate stratified random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results of the study indicate that reliability partially had a significant and negative effect on inpatient satisfaction, responsiveness partially had a significant and positive effect on inpatient satisfaction, assurance partially had a significant and positive effect on inpatient satisfaction, empathy partially had a significant and positive effect on inpatient satisfaction, and tangibles partially had a significant and positive effect on inpatient satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.584, or 58.4%, indicates that patient satisfaction is influenced by the quality of healthcare services, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Meanwhile, 41.6% is influenced by factors outside the research variables.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat beriring salam tidak lupa kita hadiahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari alam gelap gulita yang penuh kebodohan kepada alam yang terang benderang penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Bulan Klinik Pratama Perawang”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS., S.E., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah S.E., M.M., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si., Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Ak., dan Ibu Dr. Mustiqowati Ummul, S.Pd., M.Si. selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Syarif Kasim Riau.

4. Ibu Susnaningsih Mu'at, S.E., M.M., Ph.D. dan ibu Fitri Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Nurahmi Hayani, S.M., Mba., selaku dosen pembimbing proposal sekaligus pembimbing skripsi dan penasehat akademis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi..
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan Bulan Klinik Pratama Perawang yang telah memberikan bantuan dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
10. Skripsi ini saya persembahkan untuk Papa Alm Aseng Aliyas dan Ibu tercinta Marisun, yang dalam diam selalu menguatkan, dalam lelah tak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pernah menyerah, dan dalam doa tak pernah berhenti menyebut nama saya. Terima kasih atas cinta yang tak terucap dan pengorbanan yang tak terhitung. Semoga karya kecil ini menjadi bukti bahwa perjuangan Papa dan Ibu tidak pernah sia-sia.

11. Untuk abgku Pandriadi, Deska Ariadi dan Ade Putra terima kasih atas pengertian, kesabaran, dan dukungan yang mungkin sering terabaikan. Kalian adalah penguat di saat saya lelah dan pengingat untuk terus melangkah.

12. Untuk keponakanku tercinta Hana Keysa terima kasih telah menjadi sumber semangat tanpa sadar. Semoga kelak kamu tumbuh dengan mimpi besar dan keberanian untuk mewujudkannya.

13. Untuk kawan-kawanku Evi Anggriani, Fitriatul dan Vira Rizkiani terima kasih atas dukungan tanpa syarat, dan semangat yang tak pernah habis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan tersebut dengan pahala dan keberkahan. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 26 Januari 2025
Penulis,

Serlin Permata Sari
NIM. 12070127677



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Strategi Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Peran Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Klinik.....	13
2.2 Kepuasan Pasien	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	14
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien.....	15
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	25
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.4 Kajian Integrasi Keislaman	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

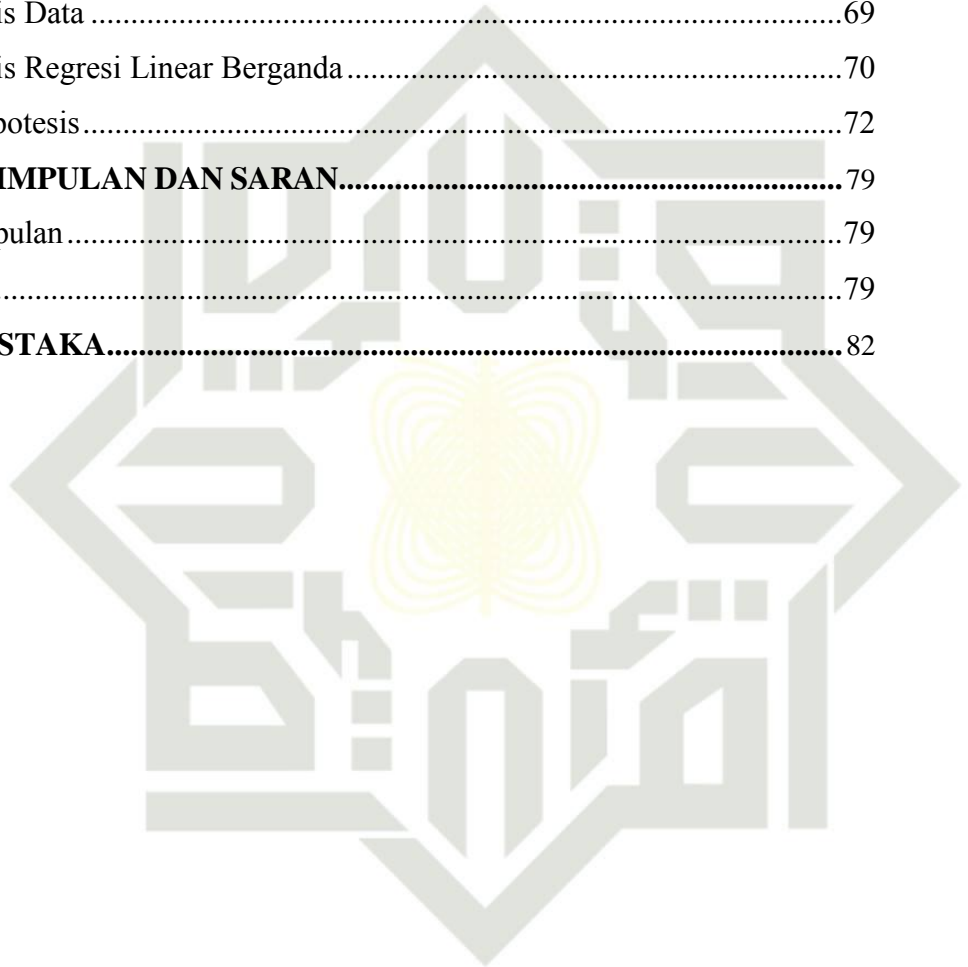
2.4.1 Pandangan Islam.....	28
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	34
2.7 Hipotesis.....	36
2.8 Definisi Operasional Variabel	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian	42
3.5 Uji Kualitas Data	44
3.6 Asumsi Klasik.....	45
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.8 Uji Hipotesis	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Profil Bulan Klinik Pratama Perawang.....	52
4.1.2 Visi,Misi, Dan Motto Bulan Klinik Pratama Perawang.....	52
4.1.3 Kegiatan Pelayanan	53
4.1.4 Kegiatan Penunjang Medis	53
4.1.5 Jenis Pelayanan Antara Lain	53
4.1.6 Gambar	55
4.1.7 Jumlah SDM kesehatan dan NON Kesehatan	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
5.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
5.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	58
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	58
5.2.1 Analisis Variabel Kepuasan Pasien.....	59
5.2.2 Analisis Variabel Keandalan.....	59
5.2.3 Analisis Variabel Daya Tanggap	60



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5.2.4 Analisis Variabel Daya Jaminan	61
5.2.5 Analisis Variabel Empati.....	62
5.2.6 Analisis Variabel Bukti Fisik	62
5.3 Uji Validitas Dan Reabilitas	64
5.4 Uji Asumsi Klasik	66
5.5 Analisis Data	69
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
5.7 Uji Hipotesis.....	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
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	Data Pasien Rawat Inap 2019- 2024 Bulan Klinik Pratama Perawang	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	
Tabel 2.2	Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 5.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 5.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keandalan	60
Tabel 5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap	61
Tabel 5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Daya Jaminan.....	62
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik.....	63
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas	63
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliability	64
Tabel 5.10	Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 5.11	Hasi Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 5.12	Hasil Uji Heteroskrditas	67
Tabel 5.13	Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 5.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
Tabel 5.15	Hasil Uji Hipotesis Uji Parsial (T)	70
Tabel 5.16	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	73
Tabel 5.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	74



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menguraikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya (Winarso et al., 2020). Sejak era reformasi urusan pemerintahan secara bertahap diserahkan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dan hal ini sesuai dengan pasal 18 ayat (6) amandemen UUD 1945 yang menyatakan bahwa pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluasluasnya. Karena kondisi kemampuan sumber daya Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia tidak sama dalam melaksanakan ke enam urusan tersebut, maka pelaksanaan urusan tersebut diatur dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan ketersediaan layanan tersebut bagi seluruh warga Negara.

Menurut Janici jevic dkk dalam Melliniawati et al. (2023) mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisiensi, dan efektif serta diberikan secara aman memuaskan baik dari segi norma, etika hukum, dan etika budaya dengan memperhatikan keterbatasan, kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Serta menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memberikan rasa kepuasan pada diri pasien. Semakin sempurna pelayanan kesehatan, semakin baik pula kepuasan pasien. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan Kesehatan.

Klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama dalam mendukung pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelayanan di klinik harus memenuhi standar mutu agar mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan ramah terhadap pasien. Kualitas pelayanan di klinik mencakup dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian oleh Arini dan Gunawan (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Rawat Jalan X di Bandung sangat dipengaruhi oleh faktor kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga medis, dan kenyamanan fasilitas. Dimensi *responsiveness* dan *assurance* ditemukan sebagai faktor dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Namun, dalam implementasinya, masih banyak klinik yang menghadapi berbagai kendala dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa permasalahan umum yang ditemukan di klinik antara lain keterbatasan jumlah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

tenaga kesehatan, sistem antrian yang tidak efisien, dan rendahnya penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Penelitian oleh Widiyanti et al. (2020) di salah satu klinik pratama di Yogyakarta menemukan bahwa ke tidak tertaturan sistem pendaftaran dan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas medis menjadi faktor utama rendahnya kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, diperlukan peningkatan tidak hanya dari sisi fasilitas, tetapi juga dari aspek manajemen dan komunikasi antar tenaga kesehatan dengan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan di klinik membutuhkan strategi yang sistematis dan berkelanjutan. Pendekatan *Continuous Quality Improvement* (CQI) menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu layanan melalui evaluasi rutin, pelatihan tenaga medis, penguatan sistem informasi manajemen klinik, dan pelibatan pasien dalam proses evaluasi pelayanan. Studi oleh Rosyada dan Nurjanah (2022) menunjukkan bahwa penerapan standar mutu berbasis akreditasi di klinik memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Klinik yang menerapkan prinsip *patient-centered care* dan memperhatikan umpan balik pasien secara langsung lebih mampu membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan berhasil apabila mampu memberikan kepuasan bagi pasien yang dirawatnya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia dirumah sakit namun juga dilihat dari kinerja perawat memberikan asuhan keperawatan dan melayani pasien dengan baik sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 kompetensi yang didapat tanpa membedakan status sosial pasien dengan penuh rasa tanggung jawab. Ketika pasien merasa puas setelah diberikan perawatan maka perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih ke rumah sakit lain (Sulistyo, 2016).

Menurut Abdu (2023) pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawatan terus menerus. Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Menurut Putra et al. (2023) untuk mencapai pelayanan kesehatan paripurna, tidak sedikit klinik bersaing laaaknya industri yang berlomba untuk menjadi yang terbaik. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan mutu SDM (Sumber Daya Manusia) dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan demi mendapat tempat di hati masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang tidak tergantung usia dan tingkat sosial yang menyadari pentingnya kesehatan akan datang memeriksakan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya.

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.

Berdasarkan data pasien rawat inap di Bulan Klinik Pratama Perawang dari tahun 2019 hingga 2023, diketahui bahwa jumlah pasien mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Penurunan signifikan terjadi pada tahun 2021, sedangkan peningkatan kembali terlihat pada tahun 2023. Berikut uraian dugaan penyebabnya:

1. Penurunan Jumlah Pasien pada Tahun 2021

Penurunan pasien rawat inap pada tahun 2021 yang mencapai titik terendah sebesar 1.023 orang diduga disebabkan oleh beberapa factor :

- Dampak pandemi COVID-19, di mana masyarakat cenderung menghindari rawat inap di fasilitas kesehatan karena khawatir akan risiko penularan virus.
- Kebijakan pembatasan sosial dan mobilitas masyarakat (PPKM) menyebabkan berkurangnya aktivitas masyarakat dan menurunnya jumlah pasien yang datang untuk pemeriksaan rutin maupun rawat inap.
- Penurunan daya beli masyarakat, karena banyak keluarga mengalami kesulitan ekonomi selama pandemi sehingga menunda pengobatan yang dianggap tidak mendesak.
- Keterbatasan kapasitas klinik, akibat penerapan protokol kesehatan ketat dan pengurangan kapasitas tempat tidur untuk menjaga jarak antar pasien.

2. Peningkatan Jumlah Pasien pada Tahun 2023

Kenaikan jumlah pasien menjadi 1.100 orang pada tahun 2023



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.

menunjukkan adanya pemulihan pascapandemi. Adapun faktor yang diduga mendorong peningkatan tersebut antara lain:

- Pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, setelah situasi pandemi mereda dan protokol pelayanan kembali normal.
- Peningkatan kualitas pelayanan di klinik, seperti perbaikan fasilitas fisik, peningkatan kompetensi tenaga medis, serta penerapan sistem pendaftaran berbasis digital yang lebih efisien.
- Kerja sama dengan BPJS Kesehatan yang memudahkan pasien dalam pembiayaan rawat inap, sehingga akses layanan menjadi lebih terjangkau.

Secara keseluruhan, fluktuasi jumlah pasien rawat inap tersebut menunjukkan bahwa faktor eksternal (seperti kondisi pandemi dan ekonomi masyarakat) serta faktor internal (mutu pelayanan dan sistem manajemen klinik) memiliki peran besar dalam menentukan tingkat kunjungan pasien setiap tahunnya. Dapat dilihat dari data pasien rawat inap pada table 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap 2019- 2024 Bulan Klinik Pratama Perawang

Tahun	Jumlah pasien
2019	1.364
2020	1.290
2021	1.023
2022	1.050
2023	1.100
Total	5.827

Sumber: Bulan Klinik Pratama

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan data 5 tahun terakhir jumlah pasien rawat inap di Bulan Klinik Pratama yaitu pada tahun 2019 terdapat pasien



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

berjumlah 1.364 orang, pada tahun 2020 terdapat pasien sebanyak 1.290 orang, pada tahun 2021 jumlah pasien berjumlah yaitu sebanyak 1.023 orang, pada tahun 2022 jumlah pasien berjumlah sebanyak 1.050 orang. Ada beberapa keluhan dari konsumen di bulan klinik pratama yang disampaikan oleh salah seorang staf/perawat yaitu :

- a. Proses administrasi pelayanan berjalan lambat
- b. Respon dari tenaga medis sering kali tidak cepat, membuat pasien merasa kurang diperhatikan
- c. Kebijakan pengambilan nomor antrian melalui aplikasi baru menyebabkan proses di administrasi menjadi lebih lambat

Menurut hasil penelitian Ani Setianingsih (2021) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Bulan Klinik Pratama Perawang Tetapi pada indikator *tangible dan assurance* hasil penelitian menunjukkan masih belum berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di Bulan Klinik Pratama Perawang . Sedangkan menurut heri herwanto (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan sedangkan ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), kepercayaan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*) sama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Bulan Klinik Pratama Perawang.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KESEHATAN TERHADAP PASIEN RAWAT INAP PADA BULAN KLINIK PRATAMA PERAWANG”

RUMUSAN MASALAH

- a. Apakah Keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang ?
- b. Apakah Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang ?
- c. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang ?
- d. Apakah Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang ?
- e. Apakah Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang ?
- f. Apakah Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap skepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang ?

TUJUAN

- a. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien rawat Inap pada Bulan Klinik Perawang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat Inap pada Bulan Klinik Perawang.



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.

- Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat Inap pada Bulan Klinik Perawang.
- Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat Inap pada Bulan Klinik Perawang.
- Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat Inap pada Bulan Klinik Perawang.
- Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat Inap pada Bulan Klinik Perawang.

1.4 MANFAAT

- Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis sendiri untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang manajemen, khususnya masalah kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

- Bagi Klinik

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan atau instansi untuk mengetahui arti pentingnya kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

c. Bagi Penelitian

Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang ingin meneliti permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

1. RENCANA SISTEMATIS PENULISAN

Dalam penulisan bab ini, penulis membagi rencana dan sistematika penulisan dalam 6 bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta rencana dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, pandangan islam, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, konsep operasional variabel, dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap skepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Parawang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

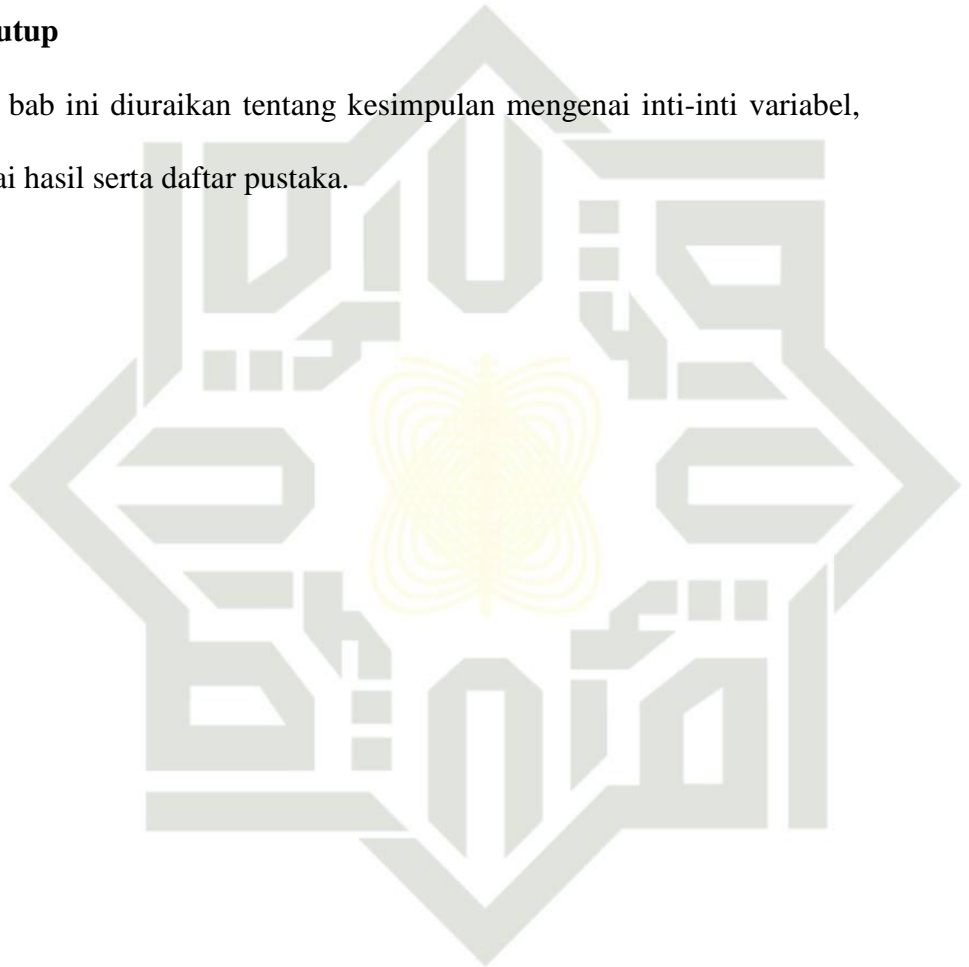
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai data – data serta pengolahan data yang telah dikumpulkan tersebut dan akan dijelaskan mengenai hasil serta pembahasan dari pengolahan data dan kesesuaian dengan tujuan penelitian.

BAB VI: Penutup

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan mengenai inti-inti variabel, saran mengenai hasil serta daftar pustaka.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 MANAJEMEN PEMASARAN

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan proses strategis yang digunakan organisasi untuk menciptakan, menyampaikan, dan mempertukarkan nilai dengan pasar sasaran, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mencapai tujuan institusi. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan di klinik, manajemen pemasaran tidak hanya berorientasi pada laba, melainkan juga pada peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien. Menurut Kotler dan Keller (2019), manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran dan membangun hubungan yang menguntungkan melalui penciptaan nilai pelanggan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono dan Diana (2020) bahwa manajemen pemasaran bertujuan untuk menjembatani kebutuhan pelanggan (pasien) dengan layanan yang ditawarkan oleh institusi, melalui perencanaan dan implementasi strategi yang efektif. Dalam pelayanan kesehatan, pendekatan ini menjadi penting untuk membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan, serta mempertahankan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

2.1.2 Strategi Manajemen Pemasaran dalam Layanan Kesehatan

Strategi pemasaran dalam layanan kesehatan, khususnya di klinik, berperan penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien, memperkuat reputasi layanan, serta menyampaikan keunggulan layanan yang ditawarkan. Strategi ini mencakup proses segmentasi pasar, penentuan target pasar, 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.

penetapan posisi layanan (STP: segmentation, targeting, positioning). Menurut Kotler, Kartajaya, & Setiawan (2021), pendekatan pemasaran modern menekankan personalisasi dan penggunaan teknologi digital untuk menjangkau konsumen secara lebih efektif.

Klinik sebagai bagian dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dituntut untuk menerapkan strategi pemasaran yang adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Sari dan Pramudyo (2021) menekankan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan di klinik harus memperhatikan kualitas komunikasi, keterjangkauan layanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap tenaga medis dan pelayanan yang diberikan. Keunggulan pelayanan klinik tidak hanya diukur dari keberhasilan medis, tetapi juga dari bagaimana pasien merasa dilayani secara manusiawi dan profesional.

2.1.3 Peran Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Dalam kerangka pelayanan publik, manajemen pemasaran berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Klinik sebagai bagian dari pelayanan dasar kesehatan dituntut untuk tidak hanya memenuhi standar minimal (SPM), tetapi juga bersaing dalam memberikan nilai tambah kepada pasien. Menurut Permana et al. (2023), klinik yang aktif melakukan pemasaran melalui media sosial dan edukasi kesehatan cenderung memiliki citra yang lebih baik dan kepercayaan pasien yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

membentuk loyalitas dan word-of-mouth positif. Dalam jangka panjang, ini akan mendukung keberlanjutan operasional klinik dan meningkatkan daya saing di tengah banyaknya pilihan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pengelola klinik perlu memahami bahwa strategi pemasaran yang tepat dan terukur merupakan investasi penting dalam membangun pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan.

2.1 Kepuasan pasien

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Meutia Dewi (2016) kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Sedangkan menurut Ujang Enas (2020) kepuasan muncul dari perasaan seseorang yang berasal dari suatu perbandingan antara kesenjangan sebuah aktivitas dari suatu layanan produk dengan harapannya. Jika Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, maka pasien akan merasa puas, sedangkan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak memuaskan, maka pasien akan merasa kecewa dan mengajukan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Merry, Renny dan Novi (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang membentuk loyalitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pasien/pelanggan dan kepuasan. Maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tercipta dari pengalaman pasien di masa lalu, dimana saat pasien berkunjung ke Rumah Sakit dan mereka merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang di berikan kepada pasien tersebut.

2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Azwar (2006), di dalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

1. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
2. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah orang yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengarkan, karna dapat menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatkan pendapatan rumah sakit).
4. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
5. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hakhak pasien.

2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Moison, Walter dan White (2015) kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

a. Karakteristik Produk

Produk merupakan kepemilikan Puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk Puskesmas atau rumah sakit meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Pelayanan

Keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke Rumah Sakit. Kepuasan muncul dari pertama masuk pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

d. Lokasi

Lokasi meliputi letak Rumah Sakit, letak ruang dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih Rumah Sakit. Umumnya semakin dekat Rumah Sakit dengan keramaian atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan Rumah Sakit tersebut.

e. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas Rumah Sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien.

f. Image

Image yaitu citra, reputasi dan kepedulian Rumah Sakit terhadap lingkungan. Image memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien, di mana pasien memandang Rumah Sakit mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

g. Desain visual

Tata ruang dan dekorasi Rumah Sakit menentukan kenyamanan, desain visual harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.

h. Komunikasi

Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (2018) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan mencakup beberapa aspek penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pertama, kepuasan ini ditentukan oleh sejauh mana layanan kesehatan tersedia pada waktu dan tempat ketika pasien membutuhkannya. Ketersediaan layanan yang tepat waktu dan mudah dijangkau menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan. Kedua, kemudahan dalam memperoleh layanan, baik dalam situasi normal maupun dalam keadaan gawat darurat, menjadi indikator penting dalam menilai aksesibilitas pelayanan. Ketiga, pemahaman pasien mengenai bagaimana sistem layanan kesehatan bekerja, termasuk keuntungan yang diperoleh serta ketersediaan layanan tersebut, turut menentukan tingkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Ketika pasien merasa sistem pelayanan jelas, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan mereka, maka kepuasan terhadap akses layanan kesehatan pun meningkat.

b. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dapat dinilai dari beberapa aspek penting. Salah satunya adalah sejauh mana layanan kesehatan tersedia pada waktu dan tempat saat pasien membutuhkannya. Ketersediaan layanan yang tepat waktu dan mudah dijangkau memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Selain itu, kemudahan dalam memperoleh layanan, baik dalam situasi normal maupun dalam keadaan gawat darurat, juga menjadi indikator penting dalam menilai akses pelayanan yang baik. Tak kalah penting, kepuasan juga ditentukan oleh sejauh mana pasien memahami sistem layanan kesehatan yang berlaku, termasuk keuntungan yang bisa diperoleh dan tersedianya berbagai layanan kesehatan sesuai kebutuhan mereka. Ketiga aspek ini secara keseluruhan berkontribusi terhadap penilaian pasien terhadap kualitas akses pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

c. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan dapat dinilai dari beberapa aspek penting. Salah satunya adalah sejauh mana layanan kesehatan tersedia pada waktu dan tempat saat pasien membutuhkannya. Ketersediaan layanan yang tepat waktu dan mudah dijangkau memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Selain itu, kemudahan dalam memperoleh layanan, baik dalam situasi normal maupun dalam keadaan gawat darurat, juga menjadi



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.

indikator penting dalam menilai akses pelayanan yang baik. Tak kalah penting, kepuasan juga ditentukan oleh sejauh mana pasien memahami sistem layanan kesehatan yang berlaku, termasuk keuntungan yang bisa diperoleh dan tersedianya berbagai layanan kesehatan sesuai kebutuhan mereka. Ketiga aspek ini secara keseluruhan berkontribusi terhadap penilaian pasien terhadap kualitas akses pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

- Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar-manusia

Kepuasan pasien terhadap proses layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh interaksi interpersonal dan pengalaman langsung selama menerima perawatan. Salah satu aspeknya adalah sejauh mana pasien menilai ketersediaan layanan rumah sakit, termasuk ketersediaan tenaga medis, ruang perawatan, serta fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, persepsi pasien terhadap perhatian dan kepedulian dokter maupun tenaga kesehatan lain menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang positif. Ketika pasien merasa diperhatikan secara tulus, mereka cenderung merasa lebih puas. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter juga sangat menentukan; dokter yang mampu menunjukkan profesionalisme, empati, dan kompetensi akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan pasien. Terakhir, kemudahan dalam memahami nasihat dokter atau rencana pengobatan turut memengaruhi kepuasan, karena komunikasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu pasien merasa lebih yakin terhadap proses pengobatan yang dijalani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- e. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan pasien terhadap sistem layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan infrastruktur dan prosedur pelayanan. Fasilitas fisik serta lingkungan tempat layanan diberikan, seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan peralatan medis, menjadi elemen penting dalam menciptakan kesan positif bagi pasien. Selain itu, sistem perjanjian yang mencakup proses pendaftaran, waktu tunggu, serta sikap petugas selama proses pelayanan juga sangat menentukan. Pelayanan yang cepat, tertib, dan disertai dengan kepedulian dari petugas akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Tak kalah penting, lingkup dan sifat keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan, seperti kemudahan akses, keterjangkauan biaya, serta keberlanjutan perawatan, turut memengaruhi penilaian pasien terhadap sistem pelayanan secara keseluruhan. Ketika ketiga aspek ini terpenuhi dengan baik, maka kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan akan cenderung tinggi.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2020) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/ kelompok/ lembaga yang memberikan pelayanan tersebut Ishak dan Ahmad (2019).

Kotler dalam Januar (2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri. Pasien dikatakan puas apabila value yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Contohnya: Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka kecakapan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kecakapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Contohnya: Pegawai tanggap dalam melayani keluhan pasien, maka kecepatan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika ketanggapan pegawai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Contohnya: Pengetahuan pegawai mengenai fasilitas yang diberikan Puskesmas, maka pengetahuan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan kinerja. Pasien dikatakan puas jika pengetahuan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

4. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Contohnya: Kesediaan pegawai dalam menerima dan mendengarkan keluhan dari pasien. Maka kesediaan pegawai akan dinilai oleh konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Contohnya: kualitas pelayanan yang digunakan mewakili bukti fisik adalah kebersihan Puskesmas, maka kebersihan Puskesmas akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kebersihan Puskesmas berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien, dengan begitu kinerja dari Puskesmas dianggap baik oleh Pasien.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Candra (2021) adapun delapan dimensi pengukuran kualitas yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja disini dirujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya oleh didasari oleh preferensi subjektif konsumen yang pada dasarnya bersifat umum.

b. Keragaman produk (*features*)

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk atau jasa.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

c. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.

d. Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standart dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

e. Ketahanan atau daya tahan (*duability*)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefenisikan sebagai kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

f. Kemampuan pelayanan (*service ability*)

Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan,



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.

penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

g. Estetika (*aesthetic*)

Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.

h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk atau jasa. Namun pada umumnya, konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen.

2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam (Sibarani & Megawati, 2023) ada lima indikator kualitas pelayanan, antara lain:

- Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan

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.

perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

- Jaminan (*assurance*), jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
- Empati (*emphaty*), merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
- Bukti fisik (*tangible*), merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

2.4 Kajian Integrasi Keislaman

2.4.1 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang di instansi/Perusahaan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Islam juga menganjurkan penganutnya untuk memperlakukan seseorang dengan baik atau melayani seseorang dengan pelayanan terbaik, karena dengan demikian pada hakikatnya ia telah berbuat baik kepada dirinya sendiri.

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Isra' ayat 7:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُئَرُوا وَلِيَدْخُلُوا

الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبُتَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ۝٧

Artinya : “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana mereka memasukinya pertama kali dan mereka kombinasikan apa saja yang mereka kuasai ” (Q.S. Al-Isra: 7).

Pelayanan dalam islam tentunya dilandasi oleh nilai-nilai keislaman, hal tersebut mengacu kepada sifat-sifat nabi Nabi Muhammad SAW dalam berbisnis yaitu berperilaku baik dan simpatik (Al-Shidq), bersikap melayani dan rendah hati (Khidmah), jujur dan terpercaya (Al-Amanah). Dan dalam islam pelayanan tidak hanya untuk umat islam melainkan untuk umum. Dalam islam mengajarkan, apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas bagi orang lain. Seperti yang dijelaskan di Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu :

الْحَبِيبَ تَيَمَّمُوا وَلَا الْأَرْضِ مَنْ لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيِّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهِ

۝٢٦٧ حَمِيدٌ غَنِيَ اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا فِيهِ تُغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ

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 infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam menafkahkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa haruslah yang baik-baik, janganlah kita memberikan yang buruk atau tidak berkualitas. Dalam hal pemberian pelayanan seorang perawat harus memperlakukan pasien sebaik mungkin sehingga pasien merasa nyaman



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.

sejama menjalani perawatan. Selain itu, dalam islam seorang muslim haruslah menjalin dua hubungan, yaitu Hablum Minallah (hubungan baik kepada Allah) dan Hablum Minannas (Hubungan baik kepada sesama manusia). Dalam hal kualitas pelayanan, Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159 :

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 ١٥٩

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah - lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Dalam tafsir Al-Mishbah oleh Quraish Shihab yang dimaksud ayat diatas bahwa Allah menuntun Nabi Muhammad sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam peristiwa perang Uhud yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahan lembut Nabi.

Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka, walau beliau sendiri kurang berkenan, beliau tidak memiliki dan mempermasalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain. Ayat ini dapat menjelaskan dalam konteks kualitas pelayanan, interaksi antara petugas



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.

pelayanan dengan pelanggan agar berlemah. Dalam memberikan kualitas pelayanan kita harus lemah lembut agar pelanggan puas dengan apa yang kita berikan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil
1	Raudah (2020) Jurnal Kesehatan Masyarakat, Raudah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasuraman Terikat (Y) Kepuasan Variabel Pasien Kotler	Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan dengan dimensi <i>Tangibles</i> yaitu dalam bentuk fisik pelayanan, dimensi <i>Reliability</i> yaitu pelayanan petugas, dimensi <i>Responsiveness</i> yaitu tanggapan dari petugas pelayanan,
	Setianingsih	Pengaruh	Variabel	Hasil penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2	& Susanti (2021) Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Setianingsih & Susanti (2021)	elayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit “S”	independent : Kualitas Pelayanan Variabel dependent : kepuasan pasien	menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), empati (<i>emphaty</i>), kepercayaan (<i>assurance</i>), dan berwujud (<i>tangible</i>) sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”
3	Nababan et al. (2024) Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit, Nababan et al. (2024)	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien untuk dirawat inap di RS Efarina Etaham Berastagi	Variabel Independent Kualitas Pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil dan analisis, dapat disimpulkan bahwa keandalan, responsifitas, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dalam studi ini. Namun, tidak ada bukti yang menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien.
4	Baan et al. (2020) Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, Baan et al. (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Bahagia	Variabel Independent : Kualitas Pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan Pasien	Dari hasil analisis mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan (<i>tangible, reliability, assurance dan emphaty</i>) nampak bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar.
5	Kismanto & Murtopo (2023) Jurnal Ilmiah Kesehatan, Kismanto & Murtopo (2023)	Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar	Variabel Independent : Kualitas Pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar menyimpulkan terdapat berpengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Samsuddin (2019), Kosnan (2019)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

				menyatakan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien
6	Jacobis (2013) Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Jacobis (2013)	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado	Variabel Independent : Kualitas Pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan Pasien	Hasil dari penelitian ini berpengaruh secara positif dan signifikan
7.	Radito (2014) Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Radito (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas	Variabel Independent : Kualitas Pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai R Square sebesar 0,391 menunjukkan kedua faktor kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memberi pengaruh sebesar 39,1% sedangkan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
8	Fitriani & Trisnawati (2015) Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia, Fitriani & Trisnawati (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap	Kualitas pelayanan: Loyalitas pasien Kualitas pelayanan: Kepuasan pasien Kepuasan pasien – Loyalitas	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas. Hasil dari temuan ini diperkuat oleh penelitian yang pernah dilakukan Mosahab, at all (2010) yang meneliti tentang <i>Service quality customer satisfaction and loyalty: a test of mediation</i> , penelitian itu menunjukkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		Rsud Dr. Moewardi	pasien	bahwa variabel <i>empathy, reliability, responsiveness, assurance, tangible</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
9	Nurmawati & Pramesti (2022) Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Nurmawati & Pramesti (2022)	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	Variabel Independen: Kepuasan Pasien Variabel Dependent: Pelayanan Kesehatan	Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang membuat pasien lebih mudah puas, yaitu pasien yang berpendidikan sekolah dasar karena mempunyai pengetahuan yang minim, pasien yang berusia tua karena pasien lebih banyak bertanya pada petugas terkait kebutuhannya sehingga harapannya terpenuhi
10.	Siregar et al. (2021) Jurnal Ilmiah Kesehatan dan Kedokteran, Siregar et al. (2021)	Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: A Literature Review	Variabel Independen: Kepuasan Pasien Variabel Dependent: Pelayanan Kesehatan	Kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit, menjadi evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Kepuasan pasien merupakan hal yang subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh dimensi dalam kehidupan manusia

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan keterkaitan antara teori dengan faktor-faktor yang dianggap signifikan dalam suatu studi (Sugiyono, 2015). Kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini bersumber dari hasil analisis literatur seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

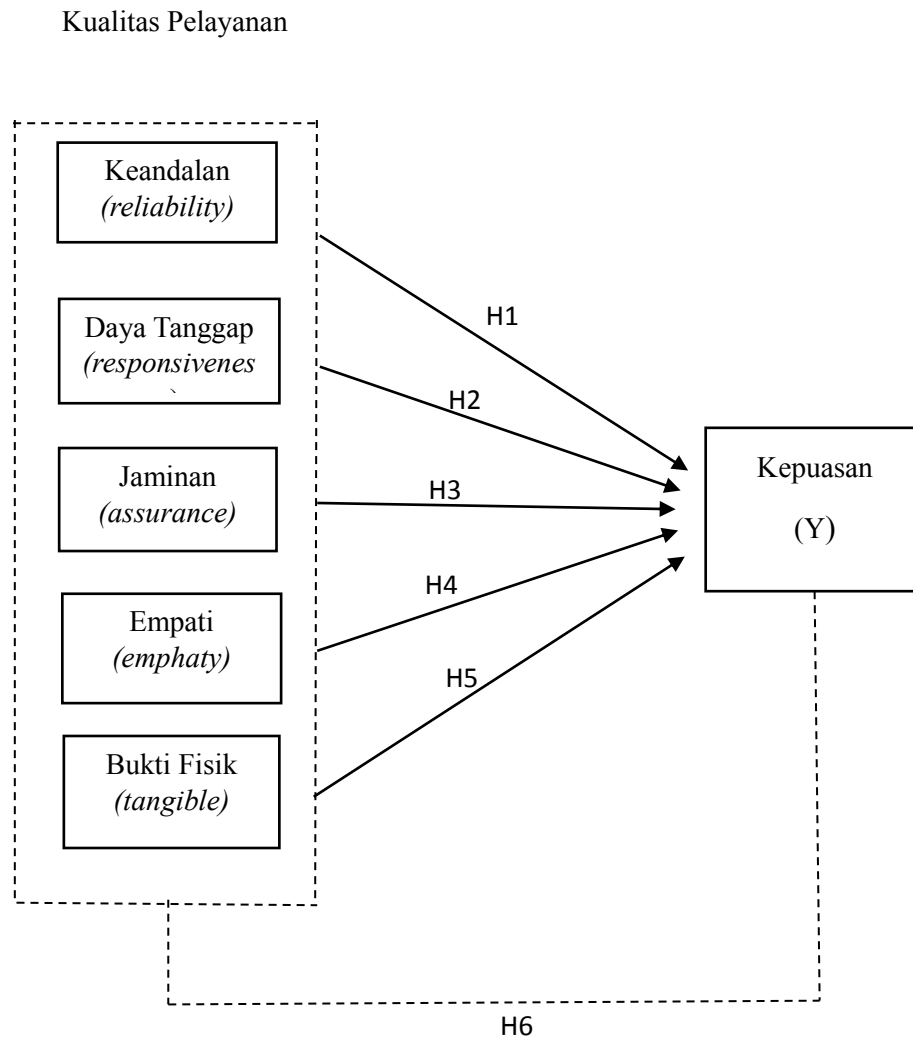
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

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

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



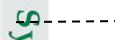
Sumber : Pohan (2018)

UIN SUSKA RIAU

Ket:



= Pengaruh secara parsial



= Simultan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Jadi, adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

Ha1 : Keandalan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan Klinik Pratama Perawang

H₀1 : Keandalan tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan Klinik Pratama Perawang

Ha2 : Daya Tanggap berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan Klinik Pratama Perawang

H₀2 : Daya Tanggap tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan Klinik Pratama Perawang

Ha3 : Jaminan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan Klinik Pratama Perawang

H₀3 : Jaminan tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan Klinik Pratama Perawang



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.

- Ha4 : Empati berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan
Klinik Pratama Perawang
- Ha4 : Empati tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan
Klinik Pratama Perawang
- Ha5 : Bukti Fisik berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien Bulan
Klinik Pratama Perawang
- Ha5 : Bukti Fisik tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien
Bulan Klinik Pratama Perawang

2.8 Definisi Operasional Variabel

Table 2.3 Operasional Varibel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pasien (Y)	Menurut (Kotler dalam Normuliyanti et al., 2024) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya	Indikator kepuasan konsumen menurut Pohan (2018) yaitu: 1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan 2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan 3. Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia 4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan	Likert



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<p>Kualitas pelayanan (X)</p>	<p>Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono & Diana, 2020:142) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi atau harapan dari pelanggan.</p>	<p>Tjiptono dalam (Sibarani & Megawati, 2023) adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliability</i>), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap. 3. Jaminan (<i>assurance</i>), jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. 4. Empati (<i>emphaty</i>), merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian 	<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.

		<p>kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.</p> <p>5. Bukti fisik (<i>tangible</i>), merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.</p>	
--	--	---	--



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl.Raya Perawang, KM 6 No.18 Desa Perawang Barat, Kecamatan Tualang, Kabupaten siak. Waktu penelitian dilakukan dari bulan April – Mei 2025.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan sistematis yang data penelitiannya berupa angka-angka serta analisis datanya menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan metode kuisioner, dengan metode kuisioner peneliti dapat memperoleh data secara terperinci karena pertanyaan dilakukan secara jelas dan peneliti dapat mengontrol pertanyaan yang diberikan kepada responden sehingga jawaban dapat dihasilkan dengan jelas.

3.2.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sunyoto (2020) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil observasi penelitian. Data primer didapatkan melalui kuisioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat inap bulan klinik pratama perawang Dalam penelitian ini data primer bersumber dari penyebaran kuisioner



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.

secara langsung kepada pasien rawat inap, dimana hasil dari data tersebut dikumpulkan dan diolah oleh peneliti itu sendiri.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang sangat penting karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti. teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini sebagai berikut :

3.3.1 Kuisisioner / Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi lembar yang berisikan pertanyaan/ pernyataan tertulis kepada responden atau narasumber. Data kuesioner tersebut kemudian diberi bobot dan diolah dengan alat ukur untuk mendapatkan pendekatan kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah skala likert. Penelitian ini menggunakan lima kategori jawaban yaitu sangat setuju berbobot 5, setuju berbobot 4, cukup setuju berbobot 3, tidak setuju berbobot 2, dan tidak setuju berbobot 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.2 Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengkaji dokumen tertulis seperti catatan harian, laporan, arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi yang relevan dengan masalah penelitian.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi adalah wilayah generasasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Bulan Klinik Pratama Perawang tahun 2019 – 2023 yang berjumlah 5.827 pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah :

- a. Pasien yang pernah menginap di Bulan Klinik Pratama Perawang
- b. Pasien yang berumur 15 Tahun keatas
- c. Pasien bersedia menjadi responden

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

anggota populasi. Teknik sampel ini menggunakan jenis *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu teknik pengambilan dilakukan sampel bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Pasien rawat inap yang akan dijadikan sasaran sampel penelitian menggunakan taraf kesalahan 10%. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi yang digunakan adalah 5.827 orang, dengan perhitungan di atas maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{5827}{1 + 5827(0.1)^2} \\ &= \frac{5827}{1 + 5827(0.01)} \\ &= \frac{5827}{1 + 58.27} \\ &= \frac{5827}{59.27} \\ &\approx 98.3 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jadi dari populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 98,3 orang responden. Pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan keatas, hal ini lebih aman dari pada kurang dibawahnya. Maka sampel yang digunakan berdasarkan populasi diatas yaitu 100 orang.

3.5 Uji Kualitas Data

3.5.1 Uji Validitas

Menunjukkan tingkat keakuratan antara data apa yang terjadi pada data yang sebenarnya dikumpulkan pada objek tersebut. Peneliti uji validitas ini dilakukan untuk mengukur kebenaran data diperoleh setelah penelitian valid atau tidak menggunakan ukuran yang digunakan (kuesioner) (Sugiyono, 2019). Dalam pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan- pertanyaan adalah nilai r hitung harus berada di atas 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dibandingkan dengan item pertanyaan-pertanyaan lainnya dari variabel-variabel yang diteliti, sehingga item tersebut valid.

3.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menilai seberapa sesuai hasil pengukuran. Jika menggunakan objek yang sama maka akan mendapatkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Kuesioner dikatakan dapat dipercaya ketika menjawab suatu pertanyaan. Konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. penawaran SPSS memberi kemampuan mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikannilai (α) 0,60 (Ghozali, 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.

3.6 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kualitas Instrumen maka dilakukan analisis instrumen dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution). Adapun uji instrumen tersebut meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Data dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r kritis (r hitung $>$ 0,30) maka instrumen dikatakan valid, jika sebaliknya dikatakan tidak valid Sugiyono (2014).

Instrumen dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien reliabilitas (Cronbach's alpha) lebih besar dari 0,60 Nunnally dalam Ghazali (2007). Uji berikutnya yang dilakukan adalah dengan melakukan Uji Asumsi Klasik yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berganda dalam penelitian ini memenuhi syarat asumsi klasik atau tidak. Uji ini terdiri dari:

3.6.1 Uji Normalitas

Yaitu bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dilihat dari P-P Plot of regression standardized residual. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dilihat dari grafik scatterplot. Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.6.3 Uji Multikoleniaritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Koefisien korelasi antar variabel independen harus di bawah 0,50.

3.6.4 Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali, 2018) Autokolerasi merupakan kolerasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam times series pada waktu yang berbeda. Autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t jika ada berarti autokolerasi. Dalam penelitian keberadaan autokolerasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut:

Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif

Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi

Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negative

3.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Mendefinisikan analisis regresi linier berganda digunakan peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variable dependen (kriterium), di mana dua atau lebih variable independen sebagai faktor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya) regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel dependennya minimal dua.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Rumus untuk regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana:

Y	=Variabel terikat yaitu keputusan pembelian
A	= konstanta
b1.b2.b3.	= koefisien regresi untuk masing-masing variabel
x1	= variabel bebas yaitu kepercayaan
x2	= variabel bebas yaitu promosi
x3	= variabel bebas yaitu kualitas layanan
e	= tingkat kesalahan (error)

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu pernyataan yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau tidak setuju dari persepsi seseorang atau kelompok dalam fenomena, yang selanjutnya fenomena yang ditetapkan oleh peneliti disebut sebagai variable penelitian.

Tabel 3. 1 Tabel Sekala Likert

Klasifikasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Selanjutnya untuk pengolahan data hasil penyebaran kuisioner, penulis menggunakan program computer adalah statistic for product and service solution versi 22. Karena semua jawaban responden yang diberikan dalam 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.

kalitatif, maka jawaban tersebut diberikan skala sehingga menjadi data-data yang bersifat kuantitatif, kategori yang berdasarkan pada skala likert.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Parsial (Uji T)

Selanjutnya untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan uji-t yaitu dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika t hitung $>$ t tabel variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat, artinya ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut:

Apabila t hitung $>$ t tabel atau t $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang. Apabila t hitung $<$ t tabel atau t $>$ 0,05 maka H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang.

3.8.2 Uji Simultan (Uji)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independent (X : Kualitas Pelayanan) secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen (Y : Kepuasan). Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variable dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2018). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2018):

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semua variabel independent/bebas bebas (X_1 : Kualitas Pelayanan), memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat (Y : Kepuasan pasien) pada Bulan Klinik Pratama Perawang.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a Artinya, semua variabel independent/bebas (X_1 : Kualitas Pelayanan) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat, (Y : Kepuasan) pada Bulan Klinik Pratama Perawang.

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2018), Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dengan melihat nilai Adjusted R^2 . Analisis determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y . Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase sambangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variable independen tidak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

nampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variable dependen. Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini.

Tabel 3. 2 Uji Koefesien Diterminasi

Interval Keberhasilan	Interpretasi
0	Tidak Berkorelasi
0,01 – 0,20	Sangat Rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Agak Rendah
0,61 – 0,80	Cukup
0,81 – 0,99	Tinggi
1	Sangat Tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

41

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Bulan Klinik Pratama Perawang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berdiri untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Klinik ini didirikan pada tanggal 12 November 2003 dan berlokasi di Jalan Raya KM 6 No.18, Desa Perawang Barat. Pendirian klinik ini didatar belakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau, profesional, dan terjangkau, seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk serta perkembangan kawasan industri di Perawang. Sejak awal berdirinya, Bulan Klinik Pratama Perawang berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan kesehatan yang berkualitas dengan mengedepankan nilai kemanusiaan, profesionalisme, dan tanggung jawab sosial. Klinik ini mulai beroperasi dengan pelayanan dasar seperti pemeriksaan umum, kebidanan, dan pelayanan gawat darurat sederhana. Seiring berjalannya waktu, klinik terus berkembang dengan menambah berbagai fasilitas penunjang, seperti laboratorium, apotek, ruang bersalin, serta pelayanan rawat inap.

Dalam upaya peningkatan mutu layanan, Bulan Klinik Pratama Perawang juga beradaptasi dengan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat peserta program tersebut. Selain itu, klinik ini secara rutin melakukan pembaruan sarana dan prasarana serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan medis dan pelayanan publik. Dengan visi “Memberikan pelayanan



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.

kesehatan secara menyeluruh yang paripurna dan berkualitas,” Bulan Klinik Pratama Perawang berusaha menjadi klinik pratama pilihan masyarakat yang tidak hanya berorientasi pada kesembuhan pasien, tetapi juga pada kepuasan dan kenyamanan selama menjalani perawatan. Hingga saat ini, klinik tetap berperan aktif dalam mendukung program kesehatan masyarakat dan menjadi salah satu pusat layanan kesehatan yang penting di kawasan Perawang.

4.1.1 Profil Bulan Klinik Pratama Perawang

4.1.2 Visi,Misi, Dan Motto Bulan Klinik Pratama Perawang

Visi :

Memberikann pelayanan kesehatan secara menyeluruh yang pari purna dan berkualitas.

Misi:

- Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan individu, keluarga dan Masyarakat.
- Membudayakan sikap peka dan tanggap terhadap kepuasan pasien.
- Meningkatkan sumber daya manusia dalam pelayanan Kesehatan secara menyeluruh.
- Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan pelayana Kesehatan sesuai kebutuhan Masyarakat.
- Menyediakan pelayanan Kesehatan yang efektif dan efisien dengan mengutamakan prinsip kehati – hatian.

Motto : Kesembuhan dan kepuasan anda merupakan kebahagiaan kami.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.1.3 Kegiatan Pelayanan :

1. Balai Pengobatan

No.Izin : 440/BPMP2T/SIBP/VI/2015/07

2. Rumah Beersalin

No.Izin : 440/BPMP2T/SIRB/VI/2015/04

4.1.4 Kegiatan Penunjang Medis :

1. Apotek Bulan Klinik Pratama Perawang

No.Izin : 440/BPMP2T/SIA/VI/2014/05

2. Laboratorium Klinik

No.Izin : 441/DISKES-PSDK/SIP-ATLM/XIII/2017/02

4.1.5 Jenis Pelayanan Antara Lain :

- a) Poliklinik Umum

Dilayani oleh 7 orang dokter umum yang sudah berpengalaman.

- b) Poli Gigi

Dilayani Oleh 2 orang dokter gigi yang sudah berpengalaman.

- c) Pelayanan Kebidanan

Pelayanan Kebidanan Klinik Pratama Bulan Mulya antara lain:

- a. Pelayanan Hamil.
- b. Pertolongan Persalinan
- c. Pertolongan Bayi
- d. Pasang dan lepas IUD
- e. Pasang dan lepas KB susuk.



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.

- Suntik KB
- Imunisasi Bayi
- MTBS
- Paps smear
- IVA

a) Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

Peralatan kegawatdaruratan, ruang yang cukup dan 3 (tiga) *ambulance* yang melayani 24 jam penuh dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

b) Pelayanan Ruang Bersalin

Pelayanan kamar bersalin dilayani oleh bidan dengan peralatan lengkap dan ruang perawatan yang disesuaikan kebutuhan masyarakat. Pelayanan kamar bersalin mampu memberi pelayanan kelahiran normal.

c) Pelayanan rawat inap

Kamar perawatan inap memiliki kapasitas 20 tempat tidur dengan perbedaan kelas perawatan sesuai dengan keinginan masyarakat. Perawatan inap didukung oleh perawat yang berpengalaman.

d) Penunjang Klinik

Pelayanan penunjang medis yang diberikan antara lain:

- Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium.
- Pelayanan Farmasi
- Pelayanan Instalasi Gizi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

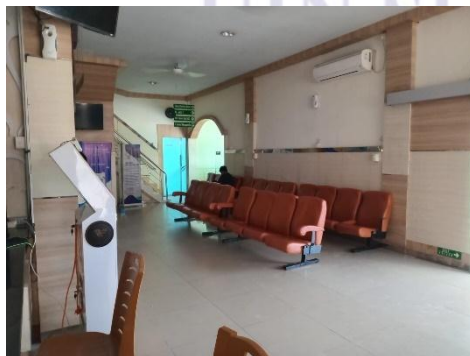
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

- a. Laundry
- b. Dapur
- c. Pengolahan limbah
- d. Gudang
- e. Transportasi
- f. Komunikasi
- g. Pemadam kebakaran
- h. Penampungan air bersih
- i. Pelayanan Administrasi Rumah Sakit
- j. Informasi dan penerimaan pasien
- k. Keuangan
- l. Personalia
- m. Keamanan

4.1.6 Gambar

- a. Dokumentasi ruang tunggu dan ruangan rawat inap





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

4.1.7 Jumlah SDM kesehatan dan NON Kesehatan

Bulan Klinik Pratama Mulya adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter), dan di dukung oleh tenaga Non Medis sebagai penunjang berlangsungnya Kegiatan Pelayanan jumlah SDM pada Klinik Pratama Bulan Mulya sebanyak 37 orang.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Bulan Klinik Pratama Perawang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan (*realibility*) secara persial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) secara persial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang
3. Jaminan (*assurance*) secara persial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang
4. Empati (*emphaty*) secara persial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang
5. Bukti Fisik (*tangible*) secara persial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Bulan Klinik Pratama Perawang

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kelima variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, maka peneliti memberikan beberapa saran 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.

1. Keandalan

Pihak klinik disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi dan ketepatan dalam memberikan pelayanan medis, termasuk keakuratan diagnosis, ketepatan waktu pelayanan, serta kejelasan prosedur yang dijalankan. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan pasien terhadap mutu layanan.

2. Daya Tanggap

Klinik perlu meningkatkan kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien, baik oleh tenaga medis maupun staf nonmedis. Pelatihan berkala mengenai pelayanan responsif dapat dilakukan agar setiap petugas siap menghadapi berbagai situasi secara sigap dan profesional.

3. Jaminan

Mengingat variabel jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien, pihak klinik perlu melakukan evaluasi terhadap bentuk, isi, dan pelaksanaan jaminan yang ditawarkan. Jaminan layanan harus dikomunikasikan dengan jelas dan dijalankan secara nyata, agar tidak menimbulkan persepsi negatif atau kekecewaan dari pasien.

4. Empati

Disarankan agar tenaga kesehatan di klinik senantiasa menunjukkan sikap empati, ramah, dan perhatian secara tulus terhadap kondisi pasien. Penguatan soft skill melalui pelatihan komunikasi interpersonal dapat membantu meningkatkan hubungan emosional yang positif antara pasien dan penyedia layanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Bukti Fisik

Klinik perlu menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas fisik, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tidur pasien, ketersediaan perlengkapan medis, serta kerapian petugas. Investasi pada fasilitas yang menunjang kenyamanan akan sangat berdampak positif terhadap persepsi dan kepuasan pasien.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Adudu, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52–58. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>
- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan publik pada kantor distrik hingk Kabupaten Pengujung Arafak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65–77. Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4466ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4466>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arini, S., & Gunawan, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Jalan X. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Azwar (2006). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ban, R. R. S., Nuzleha, N., & Ayu, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Daryanto, I., & Setyobudi. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, I. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45–53.
- Fitriani, S., & Trisnawati, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 46–53. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/31410>
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program (IBM SPSS)*

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.

(*). Semarang: Universitas Diponegoro.

Gumilang, R. R. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi Di Kota Sumedang. *Sintesa Stiesebelas April Sumedang*, 7(1), 36–45. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/196981-ID-pengaruh-citra-merek-harga-dan-kualitas.pdf>

Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 619–629. <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2742>

Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>

Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Marketing Management*. New York: Free Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management (15th Global Edition)*. Pearson.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.

Melinda, T., & Pranata, D. (2022). Pengaruh Personal Selling Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Everbright. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(6), 3997–4004. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i6.1218>

Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *PROMOTOR*, 6(4), 431–439. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Meutia Dewi (2016). *Manajemen Kepuasan Pasien di Layanan Kesehatan*. Jakarta: Mitra Medika Press.
- Merry, Renny dan Novi(2020). *Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Pelayanan di Puskesmas*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 45–53.
- Nababan, D., Ginting, I. H., & Sinaga, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 70–76. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.4979>
- Normuliyanti, N., Setiawan, I., & Arlan, A. S. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 204–212. Retrieved from <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/379>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau Dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah RI.
- Permana, Y., Suryadi, T., & Kusuma, A. (2023). Strategi Digital Marketing Klinik Pratama dalam Meningkatkan Jumlah Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Digital*, 4(2), 88–96.
- Pohan, C. A. (2015). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*. In Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341–355. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>
- Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Hamadayanti, F. (2019). Peran Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Produk. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 111–116. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v6i2.6690>
- Rudat, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.2.1.19>
- Rosyada, N., & Nurjanah, R. (2022). *Penerapan Continuous Quality Improvement terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Klinik Pratama*. *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*, 11(2), 88–96.
- Sari, N., & Pramudyo, H. (2021). Strategi Pemasaran Klinik Kesehatan Berbasis Pelayanan Prima. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 10(2), 77–84.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://doi.org/10.31869/mm.v4i1.2741>
- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sibarani, R. F. U. S. R., & Megawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. *MDP Student Conference*, 2(2), 567–573. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4381>
- Smamora, R. H., Bukit, E., Purba, J. M., & Siahaan, J. (2017). Penguatan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Ronde Keperawatan Di Rumah Sakit Royal Prima Medan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 23(2), 300–304. <https://doi.org/10.24114/jpkm.v23i2.6880>
- Siregar, H. K., Lipin, L., & Pipin, A. (2021). Literature Review: Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(2), 18–30. <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.107>
- Segiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Segiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Ke-2)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2020). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67–86. <https://doi.org/10.33603/JIBM.V5I1.4929>
- Tjiptono, F. (2023). *Riset Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Quality & Statisfaction* (3th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2019). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Utang Enas (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Rumah Sakit*. Bandung: CV Medika Cendekia.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, S., & Mathori, M. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Batik Tulis Giriloyo Bantul*. Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha.
- Widoyoko, E. P. (2016). *Teknik Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widiyanti, E., Wulandari, F., & Lestari, D. (2020). *Faktor-faktor yang*

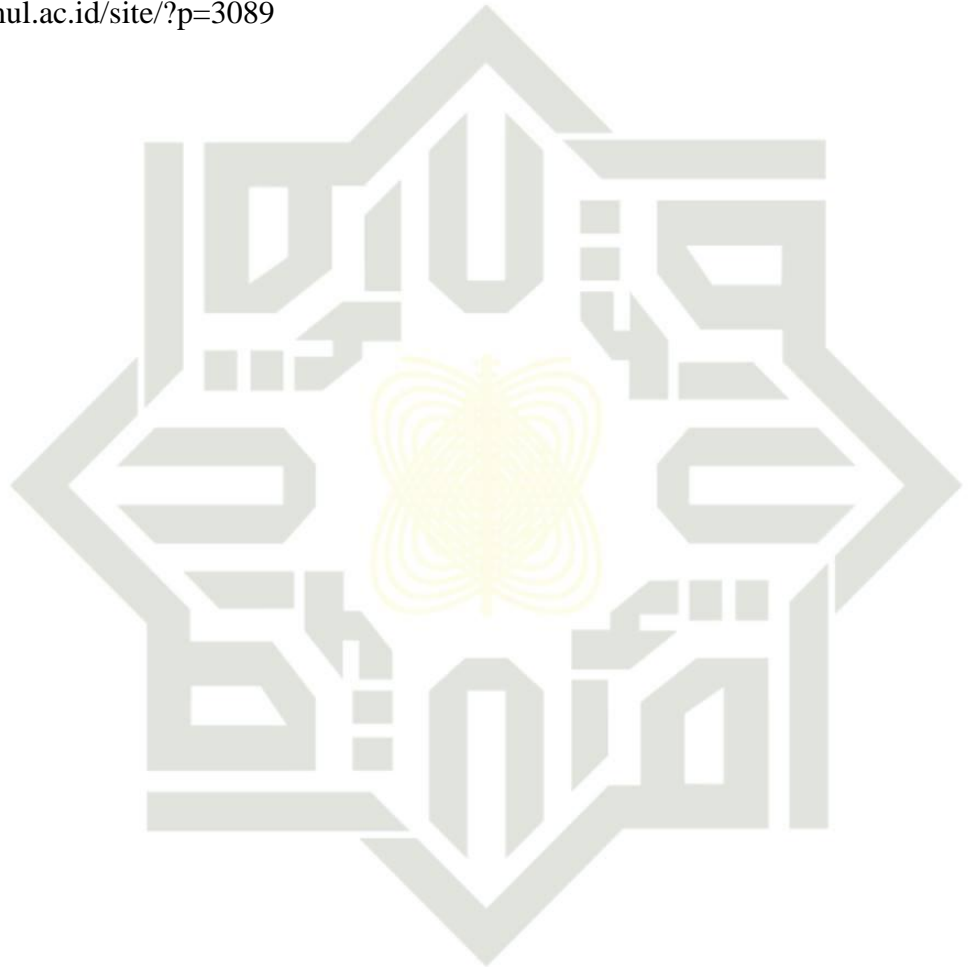


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Yogyakarta. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 23(3), 130–137.

Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952. Retrieved from <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3089>



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA BULAN KLINIK PRATAMA PERAWANG

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Serlin Permata Sari Mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir skripsi. Saya mohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak membantu mengisi kuisioner ini.

Dalam pengisian kuisioner ini tidak ada jawaban benar atau salah, dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Seluruh identitas dan respon jawaban yang saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti, sesuai dengan etika dalam sebuah penelitian. Terimakasih atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

BAGIAN 1 : DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
 - ☐ 15 - 25 Tahun
 - ☐ 26 - 35 Tahun
 - ☐ 36 - 45 Tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

☐ 46 Tahun Ke Atas

3. Jenis Kelamin :

☐ Laki – laki

☐ Perempuan

1. Kualitas Pelayanan (X)

Keandalan (*reliability*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Tenaga medis memberitahu jenis penyakit secara lengkap					
2.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
3.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					

Daya Tanggap (*responsiveness*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Tenaga medis cepat merespon ketika pasien membutuhkan bantuan					
2	Tenaga medis segera membantu pasien ketika dipanggil					
3	Tenaga medis memberikan informasi dengan cepat dan jelas.					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jaminan (assurance)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Tenaga medis memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik					
2	Tenaga medis bersikap sopan dan ramah kepada pasien					
3	Tenaga medis mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan					

Empati (emphaty)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Tenaga medis memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien					
2.	Tenaga medis memahami kebutuhan dan keluhan pasien					
3.	Tenaga medis melayani pasien tanpa membedakan status sosial.					
4.	Tenaga medis bersikap sabar dan peduli terhadap pasien.					

Bukti Fisik (tangible)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Ruang rawat inap bersih dan nyaman					
2	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan modern					
3	Penampilan petugas medis rapi dan bersih					
4	Fasilitas pendukung (toilet, tempat tidur, ruang tunggu) memadai.					



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.

2. Kepuasan Pasien (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Proses pendaftaran rawat inap mudah dilakukan					
2	Tenaga medis memberikan penjelasan yang mudah dipahami					
3	Sistem pelayanan rawat inap berjalan dengan tertib					
4	Pasien merasa nyaman dengan fasilitas dan sistem Bulan Klinik Pratama Perawang					

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Keandalan				daya tanggap				jaminan				
XP1	XP2	XP3	total	XP4	XP5	XP6	Total	XP7	XP8	XP9	XP10	total
4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	4	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	3	5	12	5	5	5	15	4	5	4	4	17
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	16
4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	4	5	19
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	4	13
3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	3	13
5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	3	13
5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	4	4	15
4	4	5	13	4	3	4	11	5	4	5	5	19
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	3	3	10	4	5	5	14	4	5	5	5	19
4	4	5	14	5	4	5	14	4	4	5	5	18
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	5	14	5	5	5	15	4	5	4	5	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	4	18
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	3	12	3	2	3	8	3	3	2	2	10
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	15	3	4	4	11	3	5	3	3	14
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	5	4	18
5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	4	14
5	5	5	15	5	5	5	15	4	3	3	3	13
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	14	5	4	5	14	5	4	4	4	17
5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	5	17
4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	5	17
5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	4	18
4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	4	17
4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	13	5	4	5	14	4	4	5	5	18
5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	4	17
5	4	14	4	3	4	11	5	4	5	4	18
5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	20
4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	4	18
4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	17
4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	4	18
5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	5	18
5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	5	20
3	2	8	3	2	3	8	3	3	3	2	11
3	3	10	4	3	4	11	4	3	4	4	15
5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15
3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19
5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	3	16
4	5	13	5	5	4	14	4	5	5	4	18
4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	5	18
4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	4	14
4	4	12	4	3	5	12	5	5	4	4	18
4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	5	19
4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	16
3	4	11	3	4	3	10	4	4	3	3	14
3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	3	12
4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	3	12
4	4	11	3	3	3	9	3	4	4	4	15
4	3	10	3	3	4	10	4	3	3	4	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	12
3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	3	12
3	3	9	3	4	3	10	3	3	2	2	10
3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	3	10	3	4	4	11	3	4	3	3	13
4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	3	13
3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	2	11
4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16

Empati						Bukti Fisik					
XP11	XP12	XP13	XP14	XP15	Total	XP16	XP17	XP18	XP19	total	TotalX
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	79
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	88
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	90
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	75
3	3	4	5	5	20	4	4	3	4	15	87
5	5	5	5	5	25	3	4	3	3	13	75
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15	76
4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	15	75
4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	18	95
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	73
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	64
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	77
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	66
4	4	4	5	5	22	4	4	3	3	14	89
3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	15	74
3	3	4	4	5	20	3	3	3	3	12	90
4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	13	72
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15	78
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	90
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15	94
4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	85
4	4	4	5	3	20	4	4	3	4	15	84
4	4	5	5	5	24	4	4	3	5	16	85
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	76
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	87
4	5	5	5	5	24	4	5	3	5	17	95
5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	14	76
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	87
5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15	76
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	57
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	91
5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	14	82
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	77
3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	13	81
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	3	3	5	19	3	3	4	3	13	88
5	4	4	4	20	5	4	4	4	17	85
5	5	5	5	25	1	1	2	2	6	66
4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	69
4	5	5	5	24	4	4	3	4	15	95
4	2	5	4	19	4	4	4	4	16	77
3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	87
3	3	3	3	15	2	3	1	5	11	93
5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	77
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	74
5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	86
5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	86
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	84
2	4	4	2	16	4	4	2	4	14	74
4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	84
5	5	5	5	25	4	3	3	3	13	87
4	4	5	5	23	5	5	5	4	19	84
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86
4	5	5	4	23	4	4	4	4	16	76
5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	91
5	4	5	5	23	5	4	5	4	18	87
4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	87
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	77
5	4	5	4	23	5	5	4	5	19	82
5	5	5	5	25	3	3	3	4	13	82
5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	85
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	53
4	5	5	4	23	4	4	4	4	16	72
4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	95
5	3	5	4	22	4	4	4	4	16	76
3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	76
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	57
5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	95
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	90
4	3	4	5	20	4	4	4	4	16	95
3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	81
5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	84
4	4	3	5	21	5	5	5	5	20	79
5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	71
4	4	4	4	20	4	4	3	5	16	80
4	5	4	4	21	4	5	5	4	18	76
5	4	3	3	19	3	4	4	4	15	73
3	4	4	4	19	3	4	3	4	14	58
4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	84
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	70
3	4	4	4	19	3	3	3	4	13	66
3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	57
4	5	5	5	23	4	4	4	4	16	60

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	76
4	3	3	3	17	4	3	4	3	14	74
3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	67
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	65
4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	61
4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	54
3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	55
3	4	3	4	17	4	3	3	4	14	57
4	4	3	4	18	4	3	3	4	14	89
2	3	2	3	14	2	2	2	2	8	62
3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	54
3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	47
5	5	5	5	25	4	4	3	3	14	76
4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	62
3	2	2	2	13	2	2	2	2	8	54
2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	47
4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	76

Kepuasan Pasien (Y)				
Y1	Y2	Y3	Y4	TotalY
4	4	3	4	12
4	3	4	4	13
4	4	4	4	13
4	3	3	3	16
3	3	3	3	16
3	3	3	4	16
4	3	3	3	16
4	4	4	4	15
4	4	4	4	20
4	4	4	4	15
4	4	4	4	14
4	3	4	4	13
5	5	5	5	12
4	4	4	3	16
4	4	3	3	17
4	3	3	3	17
3	3	3	3	15
5	4	3	4	15
5	4	4	4	18
4	5	4	4	20
4	4	3	4	16
3	4	4	4	12
5	5	4	4	14
5	5	5	5	16
4	4	4	4	12
3	3	3	3	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	3	3	4	14
4	4	4	4	13
3	3	3	3	16
5	5	5	5	12
4	4	3	3	16
5	2	3	3	12
4	4	4	4	13
4	3	2	3	10
4	4	4	4	18
3	3	2	4	15
3	3	3	4	18
3	2	2	3	14
4	5	4	5	10
4	4	3	4	20
5	4	4	5	18
4	3	4	3	20
3	3	2	2	20
5	5	5	5	16
5	5	4	4	12
5	5	5	5	19
5	5	5	5	16
4	4	4	4	17
3	3	3	3	16
4	5	5	5	17
4	4	4	4	19
5	4	4	4	18
4	4	4	4	17
4	4	5	4	16
5	5	4	5	20
4	5	5	4	16
5	4	4	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	16
4	4	4	4	17
5	5	4	5	16
4	4	4	4	11
4	4	4	4	16
5	4	4	4	20
4	4	4	4	16
3	3	2	3	16
4	4	4	4	12
5	5	5	5	20
4	4	4	4	20
4	4	4	4	20
3	3	3	3	17
5	5	5	5	18
5	5	5	5	17
5	5	5	5	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5	4	4	4	16
4	5	4	5	16
4	4	4	5	13
4	3	4	4	12
5	4	4	3	14
4	4	4	4	15
4	3	3	3	13
3	3	3	3	11
4	3	3	4	13
4	3	4	4	16
4	3	3	3	12
3	3	2	3	12
4	3	3	3	13
4	4	4	4	14
3	3	3	3	9
3	3	3	3	8
3	3	3	4	11
4	3	3	4	12
2	2	2	3	13
2	2	2	2	13
2	3	3	3	8
3	3	3	3	8
4	3	3	3	16
3	3	3	4	13
2	2	2	2	8
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16



Lampiran 3 : Uji Validitas Y

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan Pasien (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	,731**	,722**	,681**	,385**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,731**	1	,834**	,810**	,360**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,722**	,834**	1	,794**	,321**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	,001
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,681**	,810**	,794**	1	,276**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		,005
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	,385**	,360**	,321**	,276**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,001	,005	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,867	4

Daya tanggap

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,868	4

Jaminan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,843	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Empati

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,822	6

Bukti fisik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	5

Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,928	4

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,72448818
Most Extreme Differences	Absolute		,051
	Positive		,051
	Negative		-,042
Test Statistic			,051
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,735
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,724
		Upper Bound	,746
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3,476	1,191		,004
	Keandalan	-,191	,150	-,234	,208
	daya tanggap	,207	,179	,257	,250
	Jaminan	-,141	,140	-,241	,318
	Empati	,019	,097	,039	,849
	bukti fisik	,029	,078	,049	,708
a. Dependent Variable: abs_res					

Uji multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,412	1,002	4,404	<,001		
	Keandalan	,395	,126	,394	,002	,293	3,408
	daya tanggap	,334	,150	,337	,029	,204	4,912
	Jaminan	-,243	,118	-,338	,042	,174	5,741
	Empati	,159	,082	,271	,055	,239	4,187
	bukti fisik	,137	,066	,185	,039	,599	1,669
a. Dependent Variable: Y							

Analisis Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,732	1,730	2,157	,034
	Keandalan	,654	,217	,428	,003
	daya tanggap	,759	,256	,501	,004
	Jaminan	-1,074	,185	-,994	<,001
	Empati	,366	,140	,409	,010
	bukti fisik	,241	,113	,212	,035
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)					

Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,732	1,730	2,157	,034
	Keandalan	,654	,217	,428	,003
	daya tanggap	,759	,256	,501	,004
	Jaminan	1,074	,185	,994	<,001
	Empati	,366	,140	,409	,010
	bukti fisik	,241	,113	,212	,035
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)					

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	420,417	5	84,083	14,406	<,001 ^b
	Residual	554,494	95	5,837		
	Total	974,911	100			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)						
b. Predictors: (Constant), bukti fisik , daya tanggap , Keandalan , empati , jaminan						

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 ^a	,521	,517	2,067
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan(X)				

Lampiran 4 : Uji R dan T

tabel distribusi t dan r							
		tabel distribusi t			tabel distribusi r		
		tingkat signifikansi			tingkat signifikansi		
df (N - 2) 100 - 2=98	one tail	0,05	0,025	0,005	0,05	0,025	0,005
	two tail	0,1	0,05	0,01	0,1	0,05	0,01
90		1,662	1,987	2,632	0,173	0,205	0,267
91		1,662	1,986	2,631	0,172	0,204	0,266
92		1,662	1,986	2,630	0,171	0,203	0,264
93		1,661	1,986	2,630	0,170	0,202	0,263
94		1,661	1,986	2,629	0,169	0,201	0,262
95		1,661	1,985	2,629	0,168	0,200	0,260
96		1,661	1,985	2,628	0,167	0,199	0,259
97		1,661	1,985	2,627	0,166	0,198	0,258
98		1,661	1,984	2,627	0,165	0,197	0,256
99		1,660	1,984	2,626	0,165	0,196	0,255
100		1,660	1,984	2,626	0,164	0,195	0,254
101		1,660	1,984	2,625	0,163	0,194	0,253

NYEBUT(N2)	1	2	3	4	5	6
	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202
	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201

	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200
	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199
	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198
	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197
	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196
	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195
	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194
	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193
	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192
	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191
	3,935	3,086	2,695	2,462	2,304	2,190

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

Lampiran 5 : Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU