PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MATA PADANG *EYE CENTER*

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Prodi Ekonomi Syari'ah

Oleh

ADE SAPUTRA

NIM : 1313060610

PRODI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

1439 H/2018 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Padang Eye Center"** yang disusun oleh **ADE SAPUTRA, NIM. 1313060610** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan kesidang munaqasyah.

Padang, 16 Agustus 2018

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Rozalinda,M.Ag	**Welhendra, SE.,MM,Akt**
NIP : 19701106 20003 2 003	**NIP: 19760712 200312 1 004**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Mata Padang Eye Center". Disusun oleh ADE SAPUTRA Saputra, Bp 1313060610, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti frisik terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Mata Padang Eye Center dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan Sampel penelitian sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Insidental Sampling* yaitu menemukan sampel dengan kebetulan yaitu pasien yang pernah berobat pada rumah sakit mata padang eye center. Hasil yang penelitian ini adalah terdapat pengaruh dan tidak signifikan pada variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien yang dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (t_{hitung} 1.874 > t_{tabel} 1,661) dan nilai signifikan kurang dari 0,05 (0,640>0,05), terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dati t tabel (t_{hitug} 1.872 > t_{tabel} 1,661) dan nilai signifikan besar dari 0,05 (0,640 > 0,05), jadi kehandalan berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dati t tabel (t_{hit} 2.539 < t_{tabel} 1,66123) dan nilai signifikan kecil dari 0,05 (0,013 > 0,05), variabel empati berpengaruh signifikan dengan hasil penelitian t_{hitung} < t_{tabel} (2.429 < 1.66123) dan milai signifikan sebesar 0,017,nilai tersebut kecil dari 0.05, bukti fisik berpengasruh signifikan terhadap kepuasan pasien degan hasil T hitung sebesar 2.045 > 1.661 dan nilai signifikan sebesar 0.044 yang berarti nilai tersebut kecil dari 0.05. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai f hitung lebih besar dari f tabel (f_{hit} 2.175 > 1.661 f_{tabel}) dan nilai signifikan kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Uji determinasi (R^2) sebesar 0,547. Ini berarti 54,7% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 45,3% lainnya di pengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, Kepuasan Pasien