

ABSTRAK

Nama : **NIKHLATUL FARIDAH**, NIM : **131401235**, Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM** (Studi Kasus Klinik Ikhlas Medika Pakupatan)

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, yang tidak berwujud, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sehingga kesehatan merupakan kebutuhan mutlak yang harus dioprasikan dan terus dikembangkan dalam organisasi kesehatan di Indonesia seperti pada kantor dinas kesehatan di Provinsi Daerah, rumah sakit, klinik, maupun puskesmas atau organisasi lainnya. Sehingga kepuasan pasien sangat penting untuk baik buruknya perusahaan kedepannya karna baik buruknya pelayanan akan dirasakan oleh pasien atau pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah 1.) Bagaimana pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ? 2.) seberapa besar hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien ?

Tujuan dari penelitian ini yaitu : untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Metode yang dipakai adalah metode uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, uji hipotesis, uji koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang telah diambil melalui proses kuisioner dengan pasien klinik ikhlas medika.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,653 yang artinya memiliki hubungan yang kuat antara pelayanan dengan kepuasan. Diperoleh t_{hitung} sebesar 6.950 > dari t_{tabel} sebesar 1.668 artinya pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil nilai R square adalah sebesar 42,6% yang artinya variabel x (pelayanan) dapat mempengaruhi variabel y (kepuasan) sebesar 42.6% dan sisanya 57.4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian berdasarkan hasil yang telah diuji bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.