

Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta)

Sumadi^{1*}, Tino Feri Efendi²⁾, Tutik Agustini³⁾, Salsabila Aslama⁴⁾

^{1,3} Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

² Fakultas Teknik, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

³ Prodi Keperawatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia

*Email korespondensi: sumadi@itb-aas.ac.id

Abstract

This study aims to determine if the quality of services, prices, and facilities affect the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital. The population in this study was general outpatients of Sebelas Maret University Hospital. This research uses quantitative methods. The population in this study was general outpatients of Sebelas Maret University Hospital. Sampling techniques of this study using simple random sampling techniques and obtained the number of 100. Data Collection Techniques used through questionnaires, interviews, and documentation. Independent variables that will be studied in this study are Service quality (X_1), price (X_2), and facilities (X_3). The dependent variable that will be examined in this study is patient satisfaction (Y). Data Analysis Techniques used through Validity Test, Reliability Test, and Classic Assumption Test. The hypothesis test in this study used Multiple Linear Regression Analysis, t -Test (partial), F Test (simultaneous), and Determination Coefficient (R^2). The results showed that 1) the quality of service significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital, 2) the price significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital, 3) the facility significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital, and 4) the quality of services, prices, and facilities jointly significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital.

Keywords: Price, Facilities, Quality of Service, Patient Satisfaction, Universitas Sebelas Maret Hospital.

Saran sitasi: Puspita, F. F., Latifah, F. N., & Krisnaningsih, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1774-1784. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3663>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3663>

1. PENDAHULUAN

Era Kesehatan adalah bentuk genetik yang sekarang digunakan dan didefinisikan oleh organisasi keuangan dan pemberi pelayanan kesehatan. Upaya status kesehatan ini harus diberikan dan diarahkan secara maksimal agar masyarakat dapat memperolehnya (Wiku Adisasmito, 2012). Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Dan untuk

mendukung terciptanya hal tersebut diperlukan sarana dan prasarana seperti Rumah Sakit (Hapsara H.R, 2014).

Rumah sakit adalah organisasi nirlaba yang merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Hapsara H.R, 2014).

Pelayanan kesehatan menjadi tonggak dasar produktivitas dalam memberikan kepuasan atas pasien yang dirawat. Adapun komponen yang menjadi dasar atas kepuasan seorang pasien yaitu terlihat dari komponen pelayanan dan produk pada rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata-nyata diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Anjar Rahmulyono, 2008).

Dikarenakan munculnya berita mengenai banyak penyakit baru, kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan semakin tinggi. Akibatnya permintaan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan pun semakin meningkat. Sehingga dengan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ini, menjadi peluang yang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan terutama Rumah Sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan atau pasien melalui kualitas pelayanannya yang baik, fasilitas yang lengkap serta tarif yang sesuai untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pasiennya. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas hidup. Masyarakat

cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama Rumah Sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik - klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan atau pasien.

Agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayani, maka dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu: *Pertama*, tingkah laku yang sopan. *Kedua*, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. *Ketiga*, waktu menyampaikan yang tepat. *Keempat* keramahan. Produk yang ada pada rumah sakit dapat berupa barang, jasa dan lain-lain (H.A.S. Moenir, 2002).

Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret merupakan salah satu Rumah Sakit dengan tipe C di Surakarta yang mempunyai *icon* 3C, yaitu yang *pertama* adalah *Care* yang memiliki makna Memberikan pelayanan paripurna berbasis pada perkembangan ilmu kedokteran sekaligus menjadikan rumah sakit sebagai pusat pendidikan dan penelitian ilmu kedokteran itu sendiri. *Kedua* adalah *Commitment*, yaitu Memberikan pelayanan sesuai standar keselamatan pasien, serta komitmen pada standar profesi dan standar pelayanan kedokteran, baik pelayanan kesehatan, proses pendidikan, maupun penelitian. *Ketiga* yaitu *Conscience* memiliki arti Hubungan kerja tanpa memandang strata atau kedudukan, memberikan perhatian, empati, kenyamanan, dan komunikasi serta melakukan tindakan dengan rasa berbagi dan berbasis pada prinsip kebersamaan dalam pelayanan.

2. KAJIAN TEORI Rumah Sakit Dalam Tinjauan Islam

Kehadiran rumah sakit saat ini pada dasarnya merupakan buah mata rantai sejarah kedokteran yang pertama kali digagas seorang pemikir Muslim, Ibnu Sina. Tidak bisa dihapus begitu saja dari sejarah. Ibnu Sina adalah sosok penemu ilmu kedokteran di dunia. Menurut catatan sejarah, beberapa pemikirannya banyak diilhami oleh tradisi penyembuhan yang pernah dikembangkan Rasulullah beserta para sahabatnya. Tidak heran jika saat ini orang mulai

membuka kembali mata objektivitas metode penyembuhan sesuai tradisi nabi.

Rumah sakit adalah tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Secara umum rumah sakit adalah rumah sakit yang dapat merawat pasien yang menderita berbagai macam penyakit dan telah memiliki beberapa dokter ahli (Anton M. Moeliono, 1990). Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik dan pendidikan tenaga kesehatan dan pelatihan. Jadi rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terikat bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Pandangan Kualitas Pelayanan dalam Islam

M.Yunus (2012) Kualitas pelayanan yang diciptakan oleh instansi atau rumah sakit bertujuan bukan hanya ingin meningkatkan kepuasan pasiennya saja, melainkan untuk meningkatkan standarisasi rumah sakit dan kinerja karyawannya juga. Tentunya tidak hanya berorientasi pada komitmen materi saja melainkan dijalankan pula melalui prakteknya sebagai bagian dari nilai ibadah. Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

Pertama, Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-adakan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.

Kedua, Bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*) suatu sikap dalam menjalankan usahanya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.

Ketiga, Tidak menipu (*al-kazib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan usahanya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang dalam prakteknya Rasulullah SAW tidak pernah menipu.

Keempat, Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.

Kelima, Melayani dengan rendah hati (*kidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

Keenam, Tidak melupakan akhirat yaitu ketika menjalani bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Konsep Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012) Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Dalam buku teks standar Marketing Management yang ditulis Kotler & Keller (2005) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien akan kualitas pelayanan kesehatan mencakup perbedaan antara harapan dan pelayanan kesehatan yang dirasakan, yaitu dengan membandingkan harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang saat ini diperoleh atau didapatkan. Dengan menilai atau membandingkan keduanya, akan diketahui tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang ditawarkan.

Kepuasan Pasien dalam Islam

Kepuasan pasien dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang saat ini diperoleh atau didapatkan. Menurut pendapat Qardhawi (1997) sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka sebuah instansi atau rumah sakit harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

a. Sifat jujur

Sebuah rumah sakit harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat, baik dengan seluruh petugas yang berada di Rumah Sakit maupun dengan pasien, dan orang-orang yang berada di sekelilingnya.

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Berdasarkan uraian tersebut maka sebuah rumah

sakit memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT.

Harga

Harga merupakan salah satu variable *marketing mix* yang paling fleksible. Kebijakan harga harus memperhatikan tingkat harga yang dikenakan atas suatu produk, struktur potongan harga, waktu pembayaran, perbedaan harga pada kelompok-kelompok konsumen yang berbeda. Penetapan harga dapat dilakukan dengan metode *penetrasi pricing* (harga serendah-rendahnya dengan tujuan menaikkan jumlah pembeli dan memperoleh *market share* yang lebih besar) yang tanpa ada unsur dzolim didalamnya (Aji Ibrahim Pane, 2014).

Harga adalah suatu alat pemasaran kunci yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan pemasarannya. Ini merupakan suatu yang berpengaruh kuat, seringkali merupakan faktor utama dalam pengambilan keputusan pembeli. Secara sederhana, istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan/moneter) dan/atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk (Kotler & Nancy, 2007).

Kasmir (2014) Harga merupakan sejumlah nilai (dalam mata uang) yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan. Penggunaan istilah harga umumnya dipakai dalam kegiatan jual beli suatu produk, baik itu barang maupun jasa. Harga jual ditentukan oleh penjual dan mengambil keuntungan dari harga tersebut, sedangkan konsumen mendapatkan kebutuhannya dengan membayar produk tersebut dengan harga yang ditentukan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa harga memiliki fungsi sebagai alat ukur nilai suatu barang, cara membedakan suatu barang, menentukan jumlah barang yang akan diproduksi dan pembagiannya kepada konsumen.

Tujuan Penetapan Harga

Menurut Kasmir (2007) Penentuan harga yang akan ditetapkan harus disesuaikan dengan tujuan

perusahaan. Adapun tujuan penetapan harga oleh suatu perusahaan secara umum adalah sebagai berikut:

a. Untuk bertahan hidup

Penentuan harga dilakukan semurah mungkin, agar produk atau jasa yang ditawarkan laku di pasaran dengan harga murah, tetapi masih dalam kondisi yang menguntungkan

b. Untuk memaksimalkan harga

Penentuan harga biasanya dapat dilakukan dengan harga murah atau tinggi agar penjualan meningkat, sehingga laba menjadi maksimal.

c. Untuk memperbesar *market share*.

Tujuannya adalah untuk memperluas atau memperbesar jumlah pelanggan.

d. Mutu produk

Untuk memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi atau lebih tinggi dari kualitas pesaing.

e. Pesaing

Bertujuan agar harga yang ditawarkan lebih kompetitif dibandingkan harga yang ditawarkan pesaing. Artinya dapat melebihi harga pesaing untuk produk tertentu atau sebaliknya bisa lebih rendah.

Penetapan Harga dalam Islam

Harga yang adil dalam Islam adalah seimbang sama ukurannya, harga yang adil muncul ketika menghadapi harga yang sebenarnya disaat pembelian dan pertukaran barang Dalam Islam terdapat ketentuan bahwa pasar adalah hukum alam yang harus dijunjung tinggi. Tidak ada individu yang dapat mempengaruhi pasar, sebab pasar adalah kekuatan kolektif yang telah menjadi ketentuan Allah Subhanahuwata'ala. Suatu ketika, para sahabat datang kepada Rasulullah dan memohon agar Rasulullah Shallallahu'alaihiwasallam mengintervensi pasar dengan menetapkan harga komoditas di Pasar Madinah, namun Rasulullah Shallallahu'alaihiwasallam menolak permohonan tersebut.

Dari Anas bin Malik ia berkata, "Pernah terjadi kenaikan harga pada masa Rasulullah Shallallahu'alaihiwasallam, maka orang-orang pun berkata, Beliau lalu bersabda: *Sesungguhnya Allah yang menentukan harga, yang menyempitkan dan melapangkan, dan Dia yang memberi rizki. Sungguh, aku berharap ketika berjumpa dengan Allah tidak ada seseorang yang meminta pertanggungjawaban dariku dalam hal darah dan harta.*

Hadits di atas pada dasarnya menegaskan bahwa harga ditentukan oleh pasar, membiarkan harga berlaku menurut alamiahnya, tanpa campur tangan dari pihak manapun. Namun jika berbagai faktor yang tidak alamiah terjadi di pasar, misalnya terjadi monopoli sehingga masyarakat kesulitan memenuhi kebutuhannya, atau masyarakat sangat memerlukan barang tertentu, namun pedagang tidak mau menjualnya kecuali dengan harga yang tinggi maka diperlukan intervensi terhadap pasar (Isnaini Harahap dan M. Ridwan, 2016).

Asy-Syaukani menyatakan, hadis ini menjadi dalil bagi pengharaman pematokan harga, dan pematokan harga merupakan suatu kezaliman (yaitu penguasa memerintahkan pedagang di pasar agar tidak menjual barang-barang kecuali dengan harga sekian, kemudian melarang untuk menambah ataupun mengurangi harga tersebut). Alasannya bahwa manusia dikuasakan atas harta mereka, sedangkan pematokan harga adalah pemaksaan terhadap mereka.

Indikator Harga

Menurut Willian J. Stanton (1998) ada empat indikator yang mencirikan harga, yaitu:

- a. Keterjangkauan harga, yaitu aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/penjual yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen.
- b. Daya saing harga, yaitu penawaran harga yang diberikan oleh produsen/penjual berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh produsen lain, pada satu jenis produk yang sama.
- c. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen.
- d. Kesesuaian harga dengan manfaat produk, yaitu aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dibeli.

Fasilitas

Fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang diinginkan. Sedangkan proses dapat dikatakan sebagai aktifitas jasa dengan menggunakan suatu fasilitas. Misalnya proses produksi, proses perdagangan dan sebagainya (Harmaizar Zaharuddin, 2006). Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada

konsumen. Fasilitas dapat berupa sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bias dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan (Fandy Tjiptono, 2001).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Berdasarkan data kunjungan pada tanggal 6 Mei 2021 sampai dengan tanggal 29 Mei 2021 terdapat 2210 pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Dalam menentukan jumlah sampel, maka penulis menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

Rumus Slovin :

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

Keterangan :

n : Besar ukuran populasi

N : Jumlah sampel minimal

e : Nilai kritis atau batas ketelitian yang masih bisa ditolerir sebesar 10%

Populasi pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret berjumlah 2210 pasien. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat error sebesar 10%. Berikut merupakan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Rumus Slovin:

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

$$n = \frac{2210}{1 + 2210(10\%)^2}$$

n = 95,9 dibulatkan menjadi 100 sampel

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas

a. Kualitas Pelayanan

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip Syari'ah terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta diperoleh nilai minimum sebesar 16; nilai maksimum sebesar 25; mean sebesar 20,56; dan standar deviasi sebesar 2,04. Selanjutnya variabel kualitas pelayanan dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan

baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan terdiri dari 5 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Kategorisasi untuk variabel kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip Syari'ah terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Kategorisasi variabel kualitas pelayanan

Kategori	Interval Skor	Frek	Presentase (%)
Sangat Tinggi	$\bar{X}+1,5sd < X$	6	6.00
Tinggi	$\bar{X}+0,5sd < X \leq \bar{X}+1,5sd$	30	30.00
Sedang	$\bar{X}-0,5sd < X \leq \bar{X}+0,5sd$	30	30.00
Rendah	$\bar{X}-1,5sd < X \leq \bar{X}-0,5sd$	30	30.00
Sangat Rendah	$X \leq \mu-1,5sd$	4	4.00
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip Syari'ah terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 6 orang (6%), penilaian dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 30 orang (30%), penilaian dalam kategori sedang yaitu sebanyak 30 orang (30%), penilaian dalam kategori rendah yaitu sebanyak 30 orang (30%), dan pasien yang memberikan penilaian dalam kategori sangat rendah yaitu sebanyak 4 orang (4%).

b. Harga

Hasil analisis deskriptif pada variabel harga pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta diperoleh nilai minimum sebesar 6; nilai maksimum sebesar 10; mean sebesar 7,97; dan standar deviasi sebesar 1,06. Selanjutnya variabel harga dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel harga terdiri dari 2 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Kategorisasi untuk variabel harga pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel

Kategorisasi variabel harga

Kategori	Interval Skor	Frek	Presentase (%)
Sangat Tinggi	$\bar{X}+1,5sd < X$	13	13.00
Tinggi	$\bar{X}+0,5sd < X \leq \bar{X}+1,5sd$	5	5.00
Sedang	$\bar{X}-0,5sd < X \leq \bar{X}+0,5sd$	58	58.00
Rendah	$\bar{X}-1,5sd < X \leq \bar{X}-0,5sd$	14	14.00
Sangat Rendah	$X \leq \mu-1,5sd$	10	10.00
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap harga pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 13 orang (13%), penilaian dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 5 orang (5%), penilaian dalam kategori sedang yaitu sebanyak 58 orang (58%), penilaian dalam kategori rendah yaitu sebanyak 14 orang (14%), dan pasien yang memberikan penilaian dalam kategori sangat rendah yaitu sebanyak 10 orang (10%).

c. Fasilitas

Hasil analisis deskriptif pada variabel fasilitas pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta diperoleh nilai minimum sebesar 6; nilai maksimum sebesar 12; mean sebesar 8,09; dan standar deviasi sebesar 1,15. Selanjutnya variabel fasilitas dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel harga terdiri dari 2 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Kategorisasi untuk variabel fasilitas pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Kategorisasi variabel fasilitas

Kategori	Interval Skor	Frek	Presentase (%)
Sangat Tinggi	$\bar{X}+1,5sd < X$	17	17.00
Tinggi	$\bar{X}+0,5sd < X \leq \bar{X}+1,5sd$	7	7.00
Sedang	$\bar{X}-0,5sd < X \leq \bar{X}+0,5sd$	47	47.00
Rendah	$\bar{X}-1,5sd < X \leq \bar{X}-0,5sd$	24	24.00
Sangat Rendah	$X \leq \mu-1,5sd$	5	5.00
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap fasilitas pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 17 orang (17%), penilaian dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 7 orang (7%), penilaian dalam kategori sedang yaitu sebanyak 47 orang (47%), penilaian dalam kategori rendah yaitu sebanyak 24 orang (24%), dan pasien yang memberikan penilaian dalam kategori sangat rendah yaitu sebanyak 5 orang (5%).

d. Kepuasan Pasien

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan pasien pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta diperoleh nilai minimum sebesar 9; nilai maksimum sebesar 15; mean sebesar 11,92; dan standar deviasi sebesar 1,49. Selanjutnya variabel fasilitas dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel harga terdiri dari 3 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Kategorisasi untuk variabel kepuasan pasien pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel Kategorisasi variabel kepuasan pasien

Kategori	Interval Skor	Frek	Presentase (%)
Sangat Tinggi	$\bar{X} + 1,5sd < X$	10	10.00
Tinggi	$\bar{X} + 0,5sd < X \leq \bar{X} + 1,5sd$	16	16.00
Sedang	$\bar{X} - 0,5sd < X \leq \bar{X} + 0,5sd$	37	37.00
Rendah	$\bar{X} - 1,5sd < X \leq \bar{X} - 0,5sd$	32	32.00
Sangat Rendah	$X \leq \mu - 1,5sd$	5	5.00
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap kepuasan pasien pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 10 orang (10%), penilaian dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 16 orang (16%), penilaian dalam kategori sedang yaitu sebanyak 37 orang (37%), penilaian dalam kategori rendah yaitu sebanyak 32 orang (32%), dan pasien yang

memberikan penilaian dalam kategori sangat rendah yaitu sebanyak 5 orang (5%).

4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

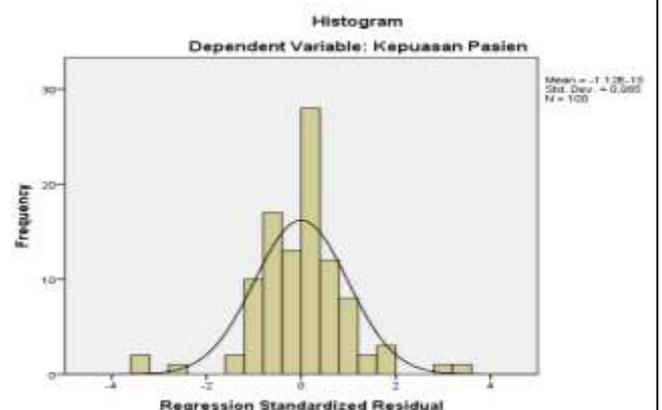
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting karena berkaitan dengan ketepatan pemilihan teknik uji yang akan digunakan. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) one sample. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah bila nilai asymp.sig (2-tailed) diatas level of signifikan 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berdistribusi normal. Berdasarkan atas pengolahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, maka hasil uji normalitas adalah sebagai berikut.

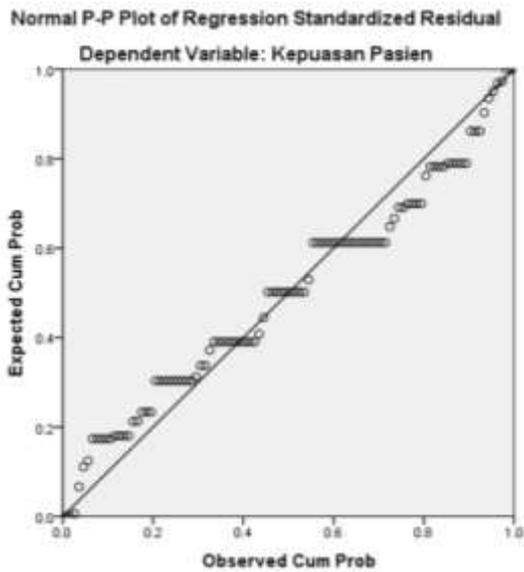
Tabel Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000	.0000000
	.65298760	1.39515983
Most Extreme Differences	.110	.104
	.107	.104
	-.110	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov (K-S) test diperoleh nilai Asymp. Sig. 0,178 lebih besar dari nilai sig. 0,05, hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Uji normalitas juga didapat dengan mendeteksi atau melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya, seperti pada grafik berikut:

Gambar Grafik Histogram





Melihat tampilan grafik histogram pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pada grafik tersebut memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Berikut ini juga ditampilkan grafik plot hasil uji normalitas. **Gambar Grafik plot hasil uji normalitas**

Berdasarkan gambar diatas pada gambar terlihat bahwa titik- titik yang ada mendekati garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model fit atau baik dan dapat dinyatakan pula bahwa distribusi data residual normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui antara variabel independen memiliki hubungan atau tidak satu sama lainnya. Uji Multikolinieritas perlu dilakukan karena jumlah variabel independen dalam penelitian ini berjumlah lebih dari satu. Guna mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi digunakan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) seperti tersaji dalam tabel berikut:

Tabel
Hasil uji multikolinieritas

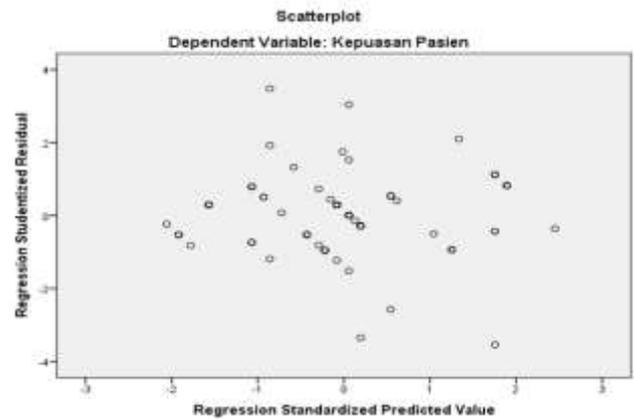
Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
(Constant)	.439	.701		
Kualitas Pelayanan	.187	.070	.217	4.605
Harga	.672	.131	.231	4.325
Fasilitas	.282	.119	.237	4.227

Hasil uji Multikolinieritas pada tabel 4.8 menunjukkan nilai VIF dibawah 10 dan nilai

Tolerance tidak > 0.1, hal ini berarti bahwa diantara variabel independen didalam penelitian ini tidak terjadi hubungan atau tidak memiliki hubungan satu sama lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat Multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan varians antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot. Berikut ini tampilan grafik scatterplot dari model regresi dalam penelitian ini yang disajikan pada Gambar berikut ini.



Gambar
Hasil uji heteroskedastisitas

Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari Gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Analisa Data Penelitian

a. Uji Regresi Berganda

Setelah data didapatkan memenuhi kriteria validitas, reliabilitas dan prasyarat analisis maka dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya yaitu uji pengaruh dengan alat analisis regresi. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat bantu program SPSS Versi 21 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.439 + 0.187X_1 + 0.672X_2 + 0.282X_3$$

Dari hasil persamaan uji regresi berganda di atas, mempunyai keterangan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (a) bernilai sebesar 0.439
Artinya apabila variabel pelayanan, harga dan fasilitas dinyatakan nol maka variabel kepuasan pasien sebesar 0.439.
- 2) Koefisien regresi variabel pelayanan (b_1) bernilai positif sebesar 0.187. Artinya apabila variabel pelayanan meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan meningkat pula sebesar 0.187 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Koefisien regresi variabel harga (b_2) bernilai positif sebesar 0.672. Artinya apabila variabel harga meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan meningkat pula sebesar 0.672 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- 4) Koefisien regresi variabel fasilitas (b_3) bernilai positif sebesar 0.282. Artinya apabila variabel fasilitas meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan tamu akan meningkat pula sebesar 0.282 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

b. Uji Hipotesis

Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda (*multiple regressions*) untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pelayanan, harga dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret).

- 1) Uji F
Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang berarti model yang dibuat sudah layak. Adapun hasil uji F yang dilakukan dengan analisis regresi pada *software for windows SPSS 21.0* memiliki hasil yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel
Hasil uji signifikansi simultan

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	179.147	59.716	135.805	.000b
Residual	42.213	.440		
Total	221.360	.99		

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa signifikasinya adalah 0,000 atau kurang dari 0,005 dengan nilai

F_{hitung} sebesar 135.805 yang jika dibandingkan dengan F_{tabel} menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ (F_{hitung} 135.805 > 2.699), jadi model regresi yang digunakan sudah tepat, yaitu variabel pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

- 2) Uji t
Analisis uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Berikut ini adalah hasil analisis data uji t, yang menunjukkan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat.

a) Variabel pelayanan (X_1)

(1) Daerah Kritis

Perhitungan uji t pada variabel pelayanan menggunakan bantuan program SPSS Versi 21.0, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.670, dan pada taraf signifikansi 0,05 diperoleh harga t_{tabel} sebesar 1.985.

(2) Kesimpulan

Pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} , diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.670 > 1.985$), maka untuk variabel pelayanan (X_1), H_0 ditolak artinya bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

b) Harga (X_2)

(1) Daerah Kritis

Perhitungan uji t pada variabel harga menggunakan bantuan program SPSS Versi 21, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.130, dan pada taraf signifikansi 0,05 diperoleh harga t_{tabel} sebesar 1.985.

(2) Kesimpulan

Pengaruh variabel harga dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yang diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.130 > 1.985$), maka untuk variabel harga (X_2) H_0 ditolak, artinya bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

c) Fasilitas (X_3)

(1) Daerah Kritis

Perhitungan uji t pada variabel fasilitas menggunakan bantuan program SPSS Versi 21.0, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.360, dan pada taraf signifikansi 0,05 diperoleh harga t_{tabel} sebesar 1.985.

(2) Kesimpulan

Pengaruh variabel fasilitas dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yang diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.360 > 1.985$), maka untuk variabel fasilitas (X_2), H_0 ditolak artinya bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

d) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah guna mengukur besarnya kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Tabel

Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900a	.809	.66311

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *Adjusted R Square* adalah 0,803 atau 80,3%. Jadi variabel independen (pelayanan, harga dan fasilitas) dapat menjelaskan 80,3% variasi variabel kepuasan pasien dan sisanya 19,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar di luar penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

- a. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di

Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini dilihat dari hipotesis nilai $t_{hitung} 2.670 > t_{tabel} 1.985$ dan tingkat signifikan 0,009 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau $0,007 < 0,05$. Hipotesis pertama diterima

- b. Harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini dilihat dari hipotesis nilai $t_{hitung} 5.130 > t_{tabel} 1.985$ dan tingkat signifikan 0,000 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau $0,000 < 0,05$. Hipotesis kedua diterima
- c. Fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar ($2.360 > 1,985$). Tingkat probabilitas 0,020 artinya nilai signifikan lebih kecil dari probabilitas, $0,020 < 0,05$ hipotesis ke ketiga diterima.
- d. Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, ini bisa dilihat dari hasil uji F simultan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($135.805 > 2,699$). Dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan pengolahan data kuantitatif dengan program SPSS pendekatan analisis regresi berganda dapat dilihat hubungan pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dari dengan nilai R sebesar 0,803 (80,3%). Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami haturkan kepada Ketua LPPM ITB AAS Surakarta dan khususnya kepada dewan redaksi Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI) ITB AAS Surakarta yang telah memberikan kesempatan, sehingga tulisan saya bisa diterbitkan.

7. DAFTAR PUSTAKA

Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
 Adisasmitho, W. (2012). In *Sistem Kesehatan* (p. 215). Jakarta: Rajawali Pers.

- Arikunto, S. (n.d.). Op.Cit.
- Chandra, F. T. (2012). In *Pemasaran Strategik* (p. 152). Yogyakarta: Andi.
- (Desember 2009). [http://www.alhikmahonline.com/content/view/85/5, .](http://www.alhikmahonline.com/content/view/full/5)
- H.R, H. (Oktober 2014). Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan. In *Filsafat* (p. 61). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indonesia, K. A. (n.d.). *Mus'haf Al-Qur'an Terjemah*. 541.
- Indonesia, P. M. (Nomor 340/MENKES/PER/III/2010).
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Cet 1. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. (1997). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- K A, B. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga.
- Kasmir. (2007). In *Kewirausahaan* (p. 192).
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali.
- Keller, P. K. (2012). *Marketing Management*. Pearson: Global Edition.
- Lee, P. K. (2007). In *Pemasaran di Sektor Publik* (p. 80). Jaya Cemerlah.
- M.Ridwan, I. H. (2016). In *The Handbook Of Islamic Economics* (p. 115). Medan: FEBI UINSU Press.
- M.Yunus. (2012). Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus. Jakarta: Raja Grafindo Husada.
- Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam. (Mei 2018). <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html> .
- Moeliono, A. M. (1990). In *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (p. 758). Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir, H. (2002). In *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (p. 197). Jakarta: Bumi Aksara.
- Ni"mah Retno Uswah. (2018). "Standar ISO seri 9000". <https://frsakhwatc.blogspot.com>.
- Pane, M. A. (2014). Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Produk Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Pemilihan Rumah (PPR) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kampong Baru Medan. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, 14.
- Priyatno, D. (2011). Analisis Statistic Data Lebih Cepat Lebih Akurat. Yogyakarta: Medikom.
- Rahmulyono, A. (2008). Analisis Pengaruh Kesehatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I. In *Skripsi Fakultas Ekonomi* (pp. 1-2). Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiah, E. M. (2013). Perilaku Konsumen. *Pendekatan Praktis disertai Himpunan*, 99.
- Stanton, W. J. (1998). Prinsip Pemasaran edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Sudarso, A. (2016). In *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (p. 55). Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarsono. (n.d.). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*.
- Sugiarto, E. (1999). In *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (pp. 48-50). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, P. (2004). Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumadi, S. (2017). Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(02), 112-124.
- Sunyoto, D. (2012). In *Manajemen Sumber Daya Manusia* (p. 152). Yogyakarta: PT.Buku Seru.
- Supardi. (2015). *Penilaian Autentik*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Taliabupomai. (9 November 2018). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. <http://taliabupomai.blogspot.com/2010/10/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif.html?m=1>.
- Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2001). Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zaharuddin, H. (2006). Menggali Potensi Wirausaha. Bekasi: CV Dian Anugerah Perkasa.