

## ABSTRAK

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2020

**Arsyad Muhammad Efendi**

**120.2016.022**

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Jakarta).

95 halaman + 95 halaman + 22 tabel + 3 gambar + 3 lampiran

1. Responden yang telah berobat atau membeli obat di rumah sakit islam cempaka putih.

### Uraian Absrak

Penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *purposive sampling* yang terdapat di *Non-Probability Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 108 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan Uji t dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kealittas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen. (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Secara simultan seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut sudut pandang Islam, bahwa kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasiltas dan harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kegiatan tersebut diperbolehkan namun harus sesuai dengan syari'at dan ketentuan-ketentuan Islam.

**Kata Kunci:** Harga, Citra Merek, Promosi, dan Keputusan Pembelian.

## ABSTRACT

*Faculty of Economics And  
Business S-1 Study  
Program Management  
2020*

**Arsyad      Muhammad  
Efendi 120.2016.022**

*The Influence of Service Quality, Facilities, and Prices on Customer Satisfaction and Its Overview from an Islamic Point of View (Case Study at the Jakarta Islamic Hospital).*

95 pages + 95 pages + 22 tables + 3 pictures + 3 attachments

### ***Abstract Description***

*This research is about the effect of service quality, facilities and price on customer satisfaction. The sampling technique used was purposive sampling in Non-Probability Sampling. The number of samples used in this study were 108 respondents. The data analysis method used is multiple regression analysis with t test and F test. The results showed that: (1) quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) facilities have a positive and significant effect on consumers. (3) price has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Simultaneously all variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. From an Islamic point of view, that the activities carried out are related to service quality, facilities and prices for consumer satisfaction, indicating that these activities are allowed but must be in accordance with Islamic law and provisions.*

***Keywords:*** Service Quality, Facilities, Price, and Customer Satisfaction.