

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN  
PRINSIP BISNIS SYARI'AH DI RUMAH SAKIT BAITUL  
HIKMAH GEMUH KENDAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Tugas dan Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

dalam Ilmu Ekonomi Islam



**MUHAMAD EDY SETIAWAN**  
**NIM : 052411025**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2012**

**Nur Fatoni, M. Ag**

Gondang RT 02 RW 04 Cepiring Kendal

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp. : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

a.n. Sdr. Muhamad Edy Setiawan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

IAIN Walisongo

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Muhamad Edy Setiawan

NIM : 052411025

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Prinsip  
Bisnis Syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh  
Kendal**

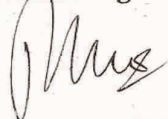
Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

12 Juni 2012

**Pembimbing**



**Nur Fathoni, M. Ag**

NIP. 19730811 200003 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARI'AH  
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

*Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp. 7601295 Fax, 7615387 Semarang*

**PENGESAHAN**

Nama : Muhamad Edy Setiawan  
NIM : 052411025  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **“Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Prinsip  
Bisnis Syari’ah di**

**Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal”**

Telah dimunaqosyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

**26 Juni 2012**

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata 1 dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 26 Juni 2012

**Ketua Sidang**

**Drs. Mohamad Solek, M.A**  
NIP. 19660318 199303 1 004



**Sekretaris Sidang**

**Nur Fatoni, M.Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

**Penguji I**

**Dede Rodin, M.Ag**  
NIP. 19720416 200112 1 002

**Penguji II**

**Drs. H. Maksun, M.Ag**  
NIP. 19680515 199303 1 002

**Pembimbing**

**Nur Fathoni, M.Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

## MOTTO

وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ (القصص: 77)

*“Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah  
berbuat baik kepada engkau” (Q.S. al-Qashas : 77)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Bapak dan Ibu Penulis, terimakasih untuk semua yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada Penulis selama ini. Semoga amal dan jasa Beliau selalu diterima Allah SWT. Amin. Doa dan Ridlo Bapak Ibu selalu Penulis harapkan.
- ❖ Para guru dan dosen yang telah membimbing, mendidik dan membuka wawasan keilmuan Penulis dari TK sampai Perguruan Tinggi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga amal dan jasa Beliau semua diterima Allah SWT. Amin..
- ❖ Teman-teman seperjuangan.

## **Deklarasi**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penyusun menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dan skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan oleh penulis.

Semarang, 26 Juni 2012

Deklarator,

**Muhamad Edy Setiawan**  
NIM: 052411025

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip layanan bisnis Syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal. Kajiannya dilatarbelakangi oleh keluhan para Pelanggan Rumah sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal akan layanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, namun sebenarnya layanan itu sudah sesuai dengan harapan pelanggan, cuma belum dikomunikasikan dengan baik. Seperti, layanan parkir kendaraan motor, yang dirasa bagi keluarga pasien agak keberatan ketika keluar masuk Rumah sakit harus bayar parkir terus. Padahal, Layanan merupakan barometer keberhasilan penyelenggara layanan jasa termasuk Rumah Sakit.

Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan, (2) untuk mengetahui apa saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sampel untuk penelitian ini yaitu: 30 responden. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode angket, dokumentasi dan wawancara. Kemudian untuk teknis analisis data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dengan skala *likert*.

Hasil penelitian menunjukkan *Pertama*, bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Gemuh Kendal Tahun 2012 tingkat kinerja 4.20 (memuaskan) dan harapan 4.79 (penting). *Kedua*, bahwa saran untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Gemuh Kendal Tahun 2012 adalah: Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan Pelanggan adalah: tidak ada. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan Pelanggan yaitu: (1) Tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan, (2) Pelayanan tidak memaksakan kehendak pelanggan, (3) Obat yang diberikan halal, (4) Keamanan obat yang diberikan terjamin, (5) Bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan, (6) Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, (7) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, (8) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, (9) Memberikan perhatian secara individu kepada Pelanggan. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh Pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh Pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah. Faktor-faktor itu adalah: (1) Memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan, (2) Pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan, (3) Selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan, (4) Pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatannya kepada Pelanggan, (5) Pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada Pelanggan, (6) Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulm* (aniaya), (7) Pelayanan yang aman dan nyaman, (8) Melakukan

komunikasi yang efektif dengan Pelanggan. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh Pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah, namun dinilai kurang penting oleh Pelanggan, sehingga terkesan berlebihan yaitu: Inovasi pelayanan sesuai dengan syari'at Islam.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan dapat menjembatani komunikasi antara pelanggan dan pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah demi terwujudnya hubungan komunikasi yang baik antara pengguna dan pengelola, karena salah satu tolok ukur baik buruknya layanan itu adalah tercapainya harapan pelanggan atau kepuasan pelanggan.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr Wb.*

Puji Syukur penyusun haturkan kepada Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, serta nikmat bagi hambanya ini dan bagi umat di dunia ini sehingga kita bisa menjalankan kehidupan dengan tenang dan damai. Shalawat beserta Salam penyusun haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'at serta hidayahnya di hari akhir nanti.

Penyusun menyadari bahwa tulisan ini masih sangat sederhana untuk dikatakan sebagai sebuah skripsi, sehingga saran dan kritik sangat penyusun harapkan dari para pembaca. Penyusun yakin, skripsi ini tidak akan selesai tanpa motifasi, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, langsung maupun tidak langsung. pada kesempatan ini, penyusun ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof Dr. Muhibbin, M. Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Ali Murtadho, M. Ag selaku Kajor Ekonomi Islam
4. Nur Fatoni, M. Ag, selaku Dosen Pembimbing yang dengan Ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membantu, mengarahkan, dan membimbing penyusun dalam penulisan maupun penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu tercinta yang telah mencurahkan semuanya kepada penyusun dalam mengarungi bahtera kehidupan, yang telah mengajarkan sebuah perjuangan hidup untuk menggapai sebuah kemapanan.
6. Kakak dan adik-adikku tercinta yang selalu memberikan semangat dan tempat berbagi dalam segala senang dan duka.
7. Teman-teman paket EI angkatan 2005 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu jangan pernah lupakan masa-masa kebersamaan kita dikala senang dan duka dan jangan pernah berhenti berkarya.

Penyusun tidak mungkin mampu membalas segala budi baik yang telah beliau-beliau curahkan, namun hanya ribuan terima kasih teriring do'a yang mampu penyusun sampaikan, semoga seluruh amal kebaikan mereka mendapatkan balasan yang setimpal dan berlimpah dari Allah SWT.

Akhir kata, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi kalangan insan akademis. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb.*

Semarang, 26 Juni 2012

Penulis,

**Muhamad Edy Setiawan**

NIM : 052411025

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN DEKLARASI .....	vi
HALAMAN ABSTRAK .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	ix
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori .....	9
2.1.1 Pelanggan .....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1.2 Kepuasan, Ketidakpuasan dalam Loyalitas .	17
2.1.2 Layanan .....	21
2.1.2.1 Prinsip Layanan Bisnis Syari'ah .....	23
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan .....	28

2.2	Penelitian Terdahulu .....	31
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik .....	34

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.2	Populasi dan Sampel .....	38
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	43
3.5	Teknik Analisis Data .....	45

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Baitul Hikmah .....	50
4.2	Analisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan .....	54
4.3	Analisis saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Himah Gemuh Kendal ditinjau dari layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan .....	78

**BAB V : PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3	Saran .....	84
5.4	Penutup .....	85

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Tipe-tipe pelanggan menurut tangga loyalitas .....	20
Tabel 2 : Tingkat Harapan Responden terhadap layanan yang tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan .....	55
Tabel 3 : Penilaian Responden terhadap kinerja layanan yang tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan .....	55
Tabel 4 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan .....	56
Tabel 5 : Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan .....	57
Tabel 6 : Tingkat Harapan Responden terhadap obat yang diberikan halal .	58
Tabel 7 : Penilaian Responden terhadap kinerja obat yang diberikan halal ..	58
Tabel 8 : Tingkat Harapan Responden terhadap keamanan obat yang diberikan terjamin .....	59
Tabel 9 : Penilaian Responden terhadap kinerja keamanan obat yang diberikan terjamin .....	59
Tabel 10 : Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan .....	60
Tabel 11 : Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan .....	60
Tabel 12 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan .....	61
Tabel 13 : Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan .....	61
Tabel 14 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan .....	62
Tabel 15 : Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan .....	62
Tabel 16 : Tingkat Harapan Responden dalam Inovasi Pelayanan Sesuai Dengan Syari'at Islam .....	63

Tabel 17 : Penilaian Responden terhadap kinerja dalam Inovasi Pelayanan Sesuai Dengan Syari'at Islam .....	63
Tabel 18 : Tingkat Harapan Responden terhadap bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan .....	64
Tabel 19 : Penilaian Responden terhadap kinerja bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan .....	65
Tabel 20 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul .....	65
Tabel 21 : Penilaian responden terhadap pelayanan cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul .....	66
Tabel 22 : Tingkat Harapan Responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan .....	67
Tabel 23 : Penilaian Responden terhadap kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan .....	67
Tabel 24 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong .....	68
Tabel 25 : Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong .....	68
Tabel 26 : Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan .....	69
Tabel 27 : Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan .....	69
Tabel 28 : Tingkat Harapan Responden terhadap komunikasi yang efektif dengan pelanggan .....	70
Tabel 29 : Penilaian Responden terhadap kinerja komunikasi yang efektif dengan pelanggan .....	70
Tabel 30 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada pelanggan .....	71
Tabel 31 : Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada pelanggan .....	72

Tabel 32 : Tingkat Harapan Responden dalam pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada pelanggan .....	72
Tabel 33 : Penilaian Responden terhadap kinerja dalam pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada pelanggan .....	73
Tabel 34 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur dhulum (aniaya) .....	74
Tabel 35 : Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur dhulum (aniaya) .....	74
Tabel 36 : Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang aman dan nyaman .....	75
Tabel 37 : Penilaian responden terhadap pelayanan yang aman dan nyaman	75
Tabel 38 : Rata-Rata Kesesuaian Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Rumah Sakit Baitul Hikmah .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritik .....	36
Gambar 2: Diagram kartesius .....	48
Gambar 3 : Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal .....	79