

**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
(Studi Kasus Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam
NU Demak)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Disusun Oleh :
MUHAMAD BISRI
102411089

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2014**

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.

JL Pelem Kweni No. 8 Kel. Tambakaji Rt/Rw 04/05 Tambakaji Ngaliyan Semarang

Choirul Huda, M.Ag.

Perum Bukit Bringin Asri D-20 Rt/Rw 02/XVI Tambakaji Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Muhamad Bisri

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

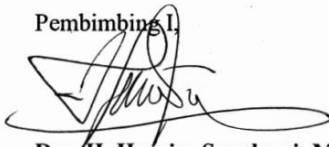
Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara

Nama : Muhamad Bisri
NIM : 102411089
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **PENGARUH NILAI PELAYANAN DAN NILAI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM NU DEMAK**

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


Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Drs./H. Hasyim Syarbani, MM.
NIP. 19570913 198203 1 002

Semarang, 2 Desember 2014

Pembimbing II


Choirul Huda, M.Ag.
NIP. 19760109 200501 1 002



PENGESAHAN

Nama : Muhamad Bisri
NIM : 102411089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **“PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (Studi Kasus Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam NU Demak)”**

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal:

23 Desember 2014

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) tahun akademik 2014/2015.

Ketua Sidang

Drs. Ghufron Ajib, M. Ag
NIP. 19660325 19203 1 001

Penguji I

Prof. Dr. Mujiono, MA
NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing I

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM
NIP. 19570913 198203 1 002



Semarang, 23 Desember 2014

Sekretaris Sidang,

Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1002

Penguji II

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

Pembimbing II

Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1002

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. An-Hahl: 90)

ABSTRAK

Perusahaan jasa memasarkan berbagai macam jenis atribut-atribut jasa pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik Rumah Sakit Islam NU Demak dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasiennya dengan memperhatikan dimensi pelayanan itu sendiri yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tidak hanya pelayanan saja, produk juga menjadi hal yang sangat penting bagi pasien untuk memilih rumah sakit. Biasanya produk atau kualitas ruangan bisa tercipta kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari tiga tahun terakhir Rumah Sakit Islam NU Demak mengalami fluktuasi jumlah pasien. Dari latar belakang tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh nilai pelayanan dan nilai produk terhadap kepuasan pasien rawat inap (studi kasus pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam NU Demak)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelayanan dan produk di Rumah sakit Islam NU Demak, untuk menjelaskan tingkat kepuasan di Rumah sakit Islam NU Demak, serta untuk mengetahui pelayanan dan produk berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Islam NU Demak. Dalam penelitian ini teknik menggunakan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda, analisis deskriptif variabel penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hepotesa, sedangkan pengelolaan datanya menggunakan SPSS 16.00 *for windows*.

Dari hasil pengelolaan data penelitian diperoleh regresi linier berganda, $Y = 9,829 + 0,140 X_1 - 0,032 X_2$. Besarnya pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan pasien sebesar 12,1%. Dari hasil perhitungan secara simultan diperoleh F hitung sebesar (6,658) dengan tingkat probabilitas yaitu 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan produk terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak.

Kata Kunci: pelayanan, produk, dan kepuasan

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan segala kerendahan, perjuangan, pengorbanan, niat dan usaha keras yang diiringi dengan do'a, keringat dan air mata telah turut memberikan warna dalam proses penyusunan skripsi ini, maka dengan bangga kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang selalu disamping penulis yang senantiasa mengingatkan, dan terkhusus untuk orang-orang yang selalu disamping penulis yang senantiasa mengingatkan, dan terkhusus untuk orang-orang yang selalu mengisi ruang kosong dalam kesendirian di kampus Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang penuh arti dalam melengkapi cerita kehidupan penulis berada dalam ruang dan waktu kehidupan penulis:

1. Ayahanda H. Ali Mukharor dan Ibunda Hj. Wagirah terhormat dan tercinta. Terima kasih tiada batasnya atas semua yang telah Ayah dan Ibu berikan kepada saya. Tanpa do'a dan ridho Ayah dan Ibu saya tidak bisa menjadi seperti sekarang ini. Semoga Allah SWT memberi kesehatan, murah rizqi, dan panjang umur kepada Ayah dan Ibu. Amiin.
2. Kakak ku Juwariyah, Muzaroah, Siti ,Muhamad Sulasi, Wasilah, Saidun, Saudah terima kasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis. Semoga harmonisasi senantiasa menyertai kita semua. Amiin.
3. Seluruh keluarga besarku terima kasih dukungan dan do'a yang selalu kalian panjatkan untuk kelancaran dalam pembuatan skripsi ini.
4. Tak terlupakan pula sahabat-sahabat seperjuanganku EIC 2010 mulai dari sholikin, Udin, Mashudi, Nurul, Syahril, Abi dan lain-lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini dimanapun kalian berada.
5. Keluarga besar ForSHEI 2010 yaitu mas Sofa, Bagas, Tiwi, Azum, Ari Pribadi dan lain-lainnya yang tidak bisa penulis

sebutkan satu persatu, terimakasih atas motivasi kalian semua. Semoga kalian selalu sukses.

6. Keluarga besar HMI Walisongo dari yang senior sampai junior khususnya kholis, Suud, Dedeh, dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas motivasi kalian semua.
7. Keluarga besar Pondok Pesantren Roudlotul Tholibin fay, afton, irfan, arif dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. terimakasih atas motivasi kalian semua. Semoga kalian selalu sukses.
8. Sahabat-Sahabat kontrakan tercinta Abi, Taja, Boneng, Rois, dan Eng. Terima kasih telah menjadi teman di masa-masa penulis baik suka maupun duka. Semoga kalian cepat menyusul dan teraih segala tujuan yang berarti.

Semoga kita semua termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Amiin.

DEKLARASI

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

Semarang, 23 Desember 2013

Deklarator

Muhamad Bisri
NIM. 102411089

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah yang menguasai seluruh alam, tidak ada daya upaya maupun kekuatan kecuali hanya dari-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasul Muhammad SAW serta kepada para keluarganya yang suci, sahabat-sahabat serta para pengikutnya yang sholih.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata 1 Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan, untuk itu segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun sangat penulis perlukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahyar M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. H. Nur Fathoni, S. Ag M. Ag Selaku Ketua Jurusan dan Ahmad Furqon, Lc. MA. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

4. Drs. H. Hasyim Syarbani, MM. selaku Dosen Pembimbing I, dan Choirul Huda, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo.
6. Seluruh karyawan Rumah Sakit Islam NU Demak yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materiil.
8. Untuk teman-teman EIC angkatan 2010 yang tak dapat penulis tulis satu persatu, terima kasih karena kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.
9. Teman-teman ForSHEI, bersama kalian penulis banyak belajar berorganisasi.
10. Semua teman-teman kontrakan yang senantiasa memberi dukungan dan memberi senyum saat sedih.
11. Dan Semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran serta bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini akan mendapat pahala dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 23 Desember 2014

Penulis,

Muhamad Bisri
102411089

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN DEKLARASI	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
HALAMAN DAFTAR ISI	xiii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	12
2.1.1 Pelayanan	12
2.1.1.1 Pengertian Jasa.	12
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan	14
2.1.1.3 Dimensi Jasa Pelayanan	16
2.1.1.4 Pelayanan dalam Perspektif Islam	18
2.1.2 Produk	21
2.1.2.1 Pengertian Produk	21
2.1.2.2 Unsur-unsur Atribut Produk ...	22
2.1.2.3 Dimensi Produk	24
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	26
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31

2.2 Penelitian Terdahulu ..	33
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik ..	34
2.4 Hipotesis Penelitian ..	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data ..	36
3.2 Populasi dan Sampel .	37
3.3 Metode Pengumpulan Data ..	38
3.4 Variabel penelitian dan Pengukuran .	40
3.5 Teknik Analisis Data ..	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian ..	53
4.1.1 Sejarah RSI NU Demak ..	53
4.1.2 Visi dan Misi RSI NU Demak ..	57
4.1.3 Susunan Organisasi RSI NU Demak ..	58
4.1.4 Fasilitas Pelayanan RSI NU Demak . .	59
4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden ..	61
4.2.1 Deskriptif Data Penelitian ..	61
4.2.2 Karakteristik Responden ..	62
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian ..	68
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas ..	89
4.2.5 Uji Asumsi Klasik ..	92
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda .	97
4.2.7 Pengujian Hipotesis ..	99
4.2.8 Pembahasan ..	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .	110
5.2 Saran ..	111
5.3 Penutup ..	112

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah perkembangan pasien	8
Tabel 2.1	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	33
Tabel 4.1	Jenis kelamin responden	62
Tabel 4.2	Pekerjaan responden	64
Tabel 4.3	Umur responden	65
Tabel 4.4	Pendidikan responden	67
Tabel 4.5	Hasil skor kuesioner regresi ..	68
Tabel 4.6	Hasil skor kuesioner regresi ..	69
Tabel 4.7	Hasil skor kuesioner regresi ..	70
Tabel 4.8	Hasil skor kuesioner regresi ..	71
Tabel 4.9	Hasil skor kuesioner regresi ..	71
Tabel 4.10	Hasil skor kuesioner regresi ..	72
Tabel 4.11	Hasil skor kuesioner regresi ..	73
Tabel 4.12	Hasil skor kuesioner regresi ..	74
Tabel 4.13	Hasil skor kuesioner regresi ..	74
Tabel 4.14	Hasil skor kuesioner regresi ..	75
Tabel 4.15	Hasil skor kuesioner regresi ..	76
Tabel 4.16	Hasil skor kuesioner regresi ..	77
Tabel 4.17	Hasil skor kuesioner regresi ..	77
Tabel 4.18	Hasil skor kuesioner regresi ..	78
Tabel 4.19	Hasil skor kuesioner regresi ..	79
Tabel 4.20	Hasil skor kuesioner regresi ..	79
Tabel 4.21	Hasil skor kuesioner regresi ..	80
Tabel 4.22	Hasil skor kuesioner regresi ..	81
Tabel 4.23	Hasil skor kuesioner regresi ..	81
Tabel 4.24	Hasil skor kuesioner regresi ..	82
Tabel 4.25	Hasil skor kuesioner regresi ..	83
Tabel 4.26	Hasil skor kuesioner regresi ..	83
Tabel 4.27	Hasil skor kuesioner regresi ..	84
Tabel 4.28	Hasil skor kuesioner regresi ..	85
Tabel 4.29	Hasil skor kuesioner regresi ..	85
Tabel 4.30	Hasil skor kuesioner regresi ..	86

Tabel 4.31	Hasil skor kuesioner regresi	87
Tabel 4.32	Hasil skor kuesioner regresi	87
Tabel 4.33	Hasil skor kuesioner regresi	88
Tabel 4.34	Hasil uji validitas	90
Tabel 4.35	Hasil uji reliabilitas	91
Tabel 4.36	Uji multikolinieritas	92
Tabel 4.37	Uji autokorelasi	93
Tabel 4.38	Hasil Regresi Linier Berganda	98
Tabel 4.39	Hasil Uji t	99
Tabel 4.40	Hasil Uji F	101
Tabel 4.41	Hasil Uji Koefisien Determinasi	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Jenis kelamin responden	63
Gambar 4.2	Pekerjaan responden	65
Gambar 4.3	Umur responden	66
Gambar 4.4	Pendidikan responden	68
Gambar 4.5	Analisis posisi koefisien D-W	64
Gambar 4.6	Uji Heteroskedastisitas	95
Gambar 4.7	Uji Normalitas	96