

**PENGARUH PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN
MINAT BELI ULANG BEROBAT RAWAT JALAN (STUDI KASUS PASIEN
RAWAT JALAN RSI NU DEMAK)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Siti Inayatu Umaroh
102411119

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.

Pelem Gedong No. 6 Tambakaji Semarang

Supangat, S. Ag, M. Ag

Jl. Skip Baru No. 44 RT 6 RW 6 Kel. Sidorejo, Temanggung

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Siti Inayatu Umaroh

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Siti Inayatu Umaroh

NIM : 102411119

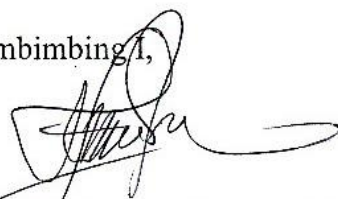
Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP
KEPUASAN DAN MINAT BELI ULANG BEROBAT
RAWAT JALAN (STUDI KASUS PASIEN RAWAT
JALAN RSI NU DEMAK)**

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

Demikian harap menjadi maklum.

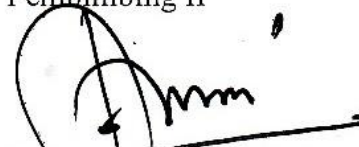
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I,


Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.
NIP. 19570913 198203 1002

Semarang, 12 Juli 2014

Pembimbing II



Supangat, S. Ag, M. Ag
NIP. 19710402 200501 1004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : **SITI INAYATU UMAROH**

NIM : 102411119

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **PENGARUH PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT BELI ULANG BEROBAT RAWAT JALAN (STUDI KASUS PASIEN RAWAT JALAN RSI NU DEMAK)**

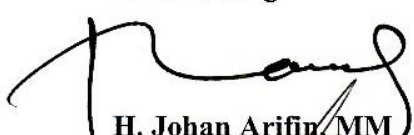
Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan **LULUS**, dengan predikat cumlaude/ baik/ cukup, pada tanggal : 23 Juli 2014

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 tahun akademik 2013/2014

Semarang, 19 Agustus 2014

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


H. Johan Arifin, MM

NIP. 19710908 200212 1 0

Penguji I


Supangat, S. Ag, M. Ag

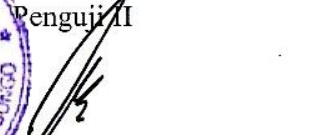
NIP. 19800121 200312 1 001

Penguji II


Drs. Saekhu, MH

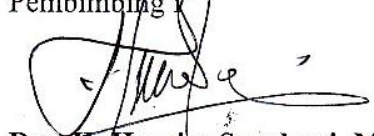
NIP. 19690120 199403 1 004

Pembimbing I


Dr. Hj. Siti Mujiбатun, M.Ag

NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing II


Drs. H. Hasyim Svarbani, MM

NIP. 19570913 198203 1 002


Supangat, S. Ag, M. Ag

NIP. 19800121 200312 1 001



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-Nahl: 90)¹

¹ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: Syamiil Alqur'an, 2005, hlm. 277

ABSTRAK

Pelayanan merupakan kunci dari kepuasan dan minat beli ulang pasien (konsumen). Untuk mewujudkan pelayanan yang baik RSI 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 masalah pelayanan saja, harga juga menjadi hal yang sangat penting bagi pasien untuk memilih rumah sakit yang digunakan untuk berobat. Biasanya biaya yang baik dan masuk akal tercipta kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari tiga tahun terakhir RSI NU Demak mengalami pasang surut jumlah pasien. Dari latar belakang tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan minat beli ulang berobat rawat jalan (studi kasus pasien rawat jalan RSI NU Demak)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelayanan dan biaya di RSI NU Demak, untuk menjelaskan tingkat kepuasan dan minat beli ulang di RSI NU Demak, serta untuk mengetahui pelayanan dan biaya berpengaruh terhadap kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan di RSI 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 jalan RSI NU Demak dan hasil wawancara dengan kepala bagian rekam medis dan pasien rawat jalan RSI NU Demak. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda, analisis deskriptif variabel penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesa, sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 16.00 *for windows*.

Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier berganda, $Y_1 = -0.358 + 0.886 X_1 + 0.191 X_2$ dan $Y_2 = -0.065 + 0.651 X_1 + 0.312 X_2$. Besarnya pengaruh pelayanan dan biaya terhadap kepuasan adalah 62.5 %, sedangkan pengaruh pelayanan dan biaya terhadap minat beli ulang adalah 36.3 %. Dari hasil perhitungan secara simultan diperoleh F hitung sebesar (80.919) dan (27.597) dengan tingkat probabilitas sama yaitu 0.000 lebih kecil dari 0.05. Hal tersebut berarti secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Kata kunci: pelayanan, biaya, kepuasan, dan minat beli ulang

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

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 IAIN Walisongo Semarang. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang penuh arti dalam melengkapi cerita kehidupan penulis berada dalam ruang dan waktu kehidupan penulis:

- Ayahanda Sahadi dan Ibunda Kayati 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.
- Kakak ku Siti Hidayatu Imamah, S. Pdi dan adik ku Muhammad Rizqul Hudal 'Ulaa terima kasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis. Semoga harmonisasi senantiasa menyertai kita semua. Amiin.
- Tak terlupakan pula sahabat-sahabat seperjuanganku EIC 2010 khususnya Taja, Sipti, Fitri, Rini, Udin, Abi, Solince dan lain-lainnya yang tidak bisa penulis

sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini dimanapun kalian berada.

- Keluarga besar JQH El- Fasya Mas Askar, Mas Rifa'i, Mas Munir, Mas Rofiq, Pak Anwar, As'ad, Pak Agam, Ana kembar, Ani kembar, mbak Nurul, Arinal, Agnes, Rida, Lutfi dan lain-lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi kalian semua. Semoga kalian selalu sukses.
- Keluarga besar Kempo Miftahul Jannah IAIN Walisongo Semarang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi kalian semua.
- Keluarga besar BMC IAIN Walisongo Semarang khususnya Ana Afriyanti, Rossi, Muniroh, Tsani, Aini, mami Ainul, Cisroni dan lain-lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi kalian semua.
- Sahabat-Sahabat PONDOK INNA 2 Mbak Wardah, Sikha, Jannah, Ely, Risma, Dora, Indah, Rika, Rizqi, Norma, Rina, Tari, Jundi, Yuli, Nina, mbak Nur dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. 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 orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 12 Juli 2014 Deklarator

Siti Inayatu Umaroh
102411119

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 Institut Agama Islam 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 Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahyar M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama 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 Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Drs. H. Hasyim Syarbani, MM selaku Dosen Pembimbing I, dan Supangat S. Ag, 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 Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
6. Seluruh karyawan RSI 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 materil.
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 JQH El-Fasya, bersama kalian penulis banyak belajar berorganisasi.
10. Semua teman-teman PONDOK INNA 2 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, 12 Juli 2014

Penulis,

Siti Inayatu Umaroh
102411119

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN DEKLARASI	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Pelayanan	13
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan	13
2.1.1.2 Dimensi Jasa Pelayanan	15
2.1.1.3 Pelayanan dalam Perspektif Islam	16
2.1.2 Biaya/Harga	20
2.1.2.1 Pengertian Biaya/Harga	20
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	22
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	25

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.1.3.2 Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan	27
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
2.1.4 Minat Beli Ulang	31
2.1.4.1 Pengertian Minat Beli Ulang	31
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembelian	33
2.1.4.3 Indikator Minat Beli ulang	37
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik	41
2.4 Hipotesis Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	42
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.3 Metode Pengumpulan Data	45
3.4 Variabel penelitian dan Pengukuran	46
3.5 Teknik Analisis Data	49

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1 Sejarah RSI NU Demak	55
4.1.2 Visi dan Misi RSI NU Demak	58
4.1.3 Susunan Organisasi RSI NU Demak	59
4.1.4 Fasilitas Pelayanan RSI NU Demak	60
4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden	63
4.2.1 Deskriptif Data Penelitian	63
4.2.2 Karakteristik Responden	64
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian	69
4.2.3.1 Pelayanan	71
4.2.3.2 Biaya/Harga	75
4.2.3.3 Kepuasan	75

4.2.3.4 Minat Beli Ulang	76
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	77
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	80
4.2.5.1 Uji Multikolinieritas	80
4.2.5.2 Uji Autokorelasi	80
4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas	82
4.2.5.4 Uji Normalitas	83
4.2.6 Analisis Data	86
4.2.6.1 Koefisien Determinasi	86
4.2.6.2 Uji Simultan (F test)	87
4.2.6.3 Uji Parsial (t test)	89
4.2.7 Pembahasan	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
5.3 Penutup	105

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah perkembangan pasien	9
Tabel 2.1	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	39
Tabel 4.1	Jenis kelamin responden	64
Tabel 4.2	Pekerjaan responden	65
Tabel 4.3	Umur responden	67
Tabel 4.4	Pendidikan responden	68
Tabel 4.5	Hasil skor kuesioner regresi	70
Tabel 4.6	Hasil uji validitas instrumen	78
Tabel 4.7	Hasil uji reliabilitas	79
Tabel 4.8	Uji multikolinieritas	80
Tabel 4.9	Uji autokorelasi	81
Tabel 4.10	Uji korelasi dan determinasi	86
Tabel 4.11	Uji F	88
Tabel 4.12	Uji T	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis kelamin responden	65
Gambar 4.2 Pekerjaan responden	66
Gambar 4.3 Umur responden	68
Gambar 4.4 Pendidikan responden	69
Gambar 4.5 Uji penyimpangan heterokedastisitas	82
Gambar 4.6 Grafik histogram	84
Gambar 4.7 Normal probability plot	85