

**PENGARUH CITRA DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah
Kaliwungu)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

LAELI SYAFAATUN NIKMAH

NIM :092411084

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

2013

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM
Jl. Pelem Gedong no 6 Tambakaji-Semarang

H. Ade Yusuf Mujaddid, M. Ag
Perum Sawangan Elok BF II No. 16
Duren Mekar Sawangan-Depok
Jawa Barat

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks
Hal : Naskah Skripsi
a.n. Sdr. Laeli Syafaatun Nikmah
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:

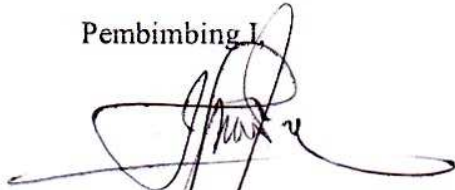
Nama : Laeli Syafaatun Nikmah
NIM : 092411084
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : Pengaruh Citra dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam (Studi Kasus pada Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal)

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



H. Ade Yusuf Mujaddid, M. Ag
NIP. 19670119 199803 1 002



PENGESAHAN

Skripsi Saudara


Nama : Laeli Syafaatun Nikmah
Nim : 092411084
Judul : Pengaruh Citra dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal)

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


29 Desember 2013

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

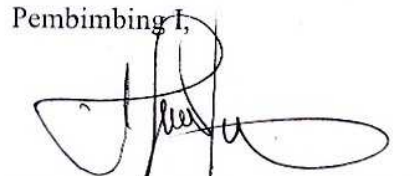
Ketua Sidang


Johan Arifin, S. Ag., MM
NIP. 19710908 200212/1 001

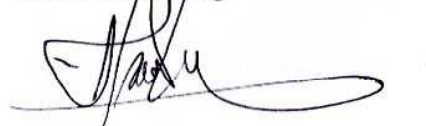
Penguji I


Muhammad Syaifullah, M. Ag.
NIP. 1970032 199603 1 003


Pembimbing I,


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


Semarang, 29 Desember 2013
Sekretaris Sidang


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

Penguji II


Brilliyana Erna Wati, SH., M. Hum
NIP. 19631219 199903 2 001

Pembimbing II,


H. de Yusuf Mujaddid, M. Ag.
NIP. 19670119 199803 1 002

ABSTRAK

Perkembangan fisik yang dilakukan oleh berbagai Rumah Sakit Islam dengan tujuan mampu bersaing dengan Rumah Sakit Umum dan memiliki citra yang baik di benak masyarakat harus diimbangi dengan melakukan pengembangan pada bidang pelayanan. Dan sebagai rumah sakit yang bernaung di bawah nama Islam maka pelayanan dan kegiatan operasional rumah sakit Islam harus berdasar pada prinsip-prinsip syari'ah Islam yang sudah ditentukan, agar tercapai kemashlahatan bagi semua pihak, baik pihak rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dan pihak pasien atau masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan akan merasa puas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana pengaruh citra terhadap kepuasan pasien? 2). Bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien? 3). Bagaimana pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah (secara simultan) terhadap kepuasan pasien?

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1). Mengidentifikasi variabel citra dan prinsip-prinsip syari'ah serta kepuasan pasien pada rumah sakit islam (Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal). 2). Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit islam (Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal).

Metodologi yang digunakan adalah analisisregresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji t (parsial) dan uji f (simultan). Hipotesis dalam penelitian ini adalah citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit islam. Sedangkan secara simultan citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit islam.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan secara simultan citra dan penerapan prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam. Uji T dari citra menghasilkan nilai signifikansi $<0,05$ dan penerapan prinsip syariah menghasilkan nilai signifikansi $>0,05$ sedangkan uji F dari citra dan penerapan prinsip syariah menghasilkan nilai signifikansi $<0,05$. Kemudian nilai R Square sebesar 0,598 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 59,8%. Sedangkan sisanya sebesar 40,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : citra, penerapan prinsip-prinsip syari'ah, kepuasan pasien, rumah sakit islam.

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 satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 28 Nopember 2013

Deklarator,

Laeli Syafaatun Nikmah

NIM: 092411084

MOTTO



“Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah berbuat baik kepada engkau” (Q.S. al-Qashas : 77)¹

¹Diterjemahkan oleh Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: Surya Cipta Aksara Surabaya, 1993, hlm.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- *Kedua Surga, Bapak Ichwan, dan Ibu Sofiah, serta Bapak Fauzi dan Ibu Istirokhah matur sembah nuwun atas ketulusan, kesabaran, kasih sayang, semangat, bimbingan, dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah demi keberhasilan penulis.*
- *Kakak-kakak penulis, Mas Khador dan Mbak Mun, Mas Azis dan Mbak Anis, Mas Arifin dan Mbak Ima, Mas Khalim dan Mbak Mira, Mas Ardi dan Mbak*
- *Hanik, terima kasih untuk semua yang telah kalian berikan.*
- *Pemberi semangat dan keceriaan bagi penulis, Ifa, Latif, Nafis, Syifa, Talitha, Nayya, Nazilla, dan Nizar, kalian adalah keponakan-keponakan yang menggemaskan.*
- *Seseorang yang senantiasa menemani dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, terima kasih atas do'a dan dukungannya.*
- *Temen-temenku di Primitif' Kos (Septy, Ifa, Lia dan Elsa)*
- *Keluarga Besar EIC Community, terkhusus untuk Yana, Lilik, Lynta, Nia, Lia, Luluk, Muhim, Munir, Misbah Odong, Adib, Maulana, Yessy, Jundan, Bashori, I love you all.*
- *Semua orang yang telah mendo'akan penulis dan semua pihak yang telah membantu tercapainya skripsi ini*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada zaman yang penuh dengan cahaya Islam.

Berkat nikmat yang diberikan oleh Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari’ah Terhadap Kepuasan Pasien Memilih di Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya dorongan, bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. DR. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang beserta Pembantu Dekan I, II dan III.
3. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag serta Bapak Nur Fatoni, M.Ag. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan berbagai motivasi dan arahan, mulai dari proses awal hingga proses berikutnya.
4. Bapak Drs. H. Hasyim Syarbani, MM. dan H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag selaku pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua dosen yang telah membimbing dan mengajar penulis selama belajar di bangku kuliah.
6. Seluruh staf dan karyawan akademik Fakultas Syari’ah dan perpustakaan baik

Institut maupun Fakultas Syari'ah.

7. Bapak, Ibu dan Kakak-kakakku tercinta yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang dan doa tiada henti untuk penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Semua saudara, sahabat dan teman seperjuangan, terima kasih atas dukungan dan motivasi kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran serta kritik yang membangun selalu penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Penulis,

LAELI SYAFAATUN NIKMAH

NIM : 092411084

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN DEKLARASI	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	
2.1.1 Rumah Sakit	8
2.1.2 Citra	12
2.1.3 Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	19

2.1.4	Kepuasan Pasien	31
2.2	Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik	36
2.4	Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis dan Sumber Data	38
3.2	Populasi dan Sampel	39
3.3	Metode Pengumpulan Data	39
3.4	Validitas dan Reabilitas Alat ukur	42
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
3.6	Metode Analisis Data	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Penyajian Data	
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.2	Lokasi Objek Penelitian	53
4.1.3	Struktur Organisasi Objek Penelitian	54
4.1.4	Deskriptif Data Penelitian dan Responden	55
4.1.5	Uji Validitas dan Reabilitas	72
4.2	Hasil Analisis Data	
4.2.1	Uji Asumsi Klasik	
a.	Uji Normalitas	75
b.	Uji Multikolinieritas	77

c. Uji Autokorelasi	78
d. Uji Heteroskedasitas	79
4.2.2 Uji Hipotesis	
a. Uji T	80
b. Uji F	82
4.2.3 Analisis Regresi Berganda	83
4.2.4 Koefisien Determinasi	84
4.3 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.3 Penutup	90
 DAFTAR PUSTAKA	
 DAFTAR LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
Tabel 4.1	: Pelayanan Rumah Sakit Darul Istiqomah	55
Tabel 4.2	: Hasil Skor Kuesioner Regresi	57
Tabel 4.3	: Deskriptif Responden berdasarkan Usia	65
Tabel 4.4	: Deskriptif Responden berdasarkan Jenis Kelamin .	67
Tabel 4.5	: Deskriptif Responden berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4.6	: Deskriptif Responden berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reabilitas	75
Tabel 4.9	: Nilai Uji Kolmogorof-Smirnov	77
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4.11	: Hasil Uji Autokorelasi	78
Tabel 4.12	: Hasil Uji-T	80
Tabel 4.13	: Hasil Uji-F	83
Tabel 4.14	: Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Teoritik	37
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi	54

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	: Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	65
Grafik 4.2	: Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	67
Grafik 4.3	: Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Grafik 4.4	: Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Grafik 4.5	: Hasil Uji Normalitas	76
Grafik 4.6	: Normal Probability Plot	77
Grafik 4.7	: Scatterplot	78