

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT ISLAM NAHDLATUL ULAMA DEMAK**

**SKRIPSI**

Di Ajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
Ilmu Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam



**OLEH :**

**YULIANA LATHIFAH**  
**NIM : 062411042**

**FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2011**

**Muhammad Saifullah, M. Ag**  
Jl. Taman Karonsi IV 118 1  
Ngaliyan - Semarang  
**Muhammad Fauzi, SE, MM**  
Jl. Karengrejo Tengah No. IX/I  
Gajah Mungkur - Semarang

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (eksemplar)  
Hal : Naskah Skripsi  
a.n. Sdi. Yuliana Lathifah  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
IAIN Walisongo

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah saudara:

Nama : Yuliana Lathifah  
Nim : 062411042  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT  
INAP RSI NAHDLATUL ULAMA DEMAK

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian harap maklum adanya.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pembimbing I



**Muhammad Saifullah, M. Ag**  
NIP.19700321 199603 1 003

Semarang, Juni 2011  
Pembimbing II



**Muhammad Fauzi SE, MM**  
NIP.19730217 200604 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARI'AH

Jl. Prof.Dr.Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./ Fax (024) 7601291 Semarang 50185

**PENGESAHAN**

Nama : Yuliana Lathifah  
NIM : 062411042  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap  
Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak**

Telah memunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

27 Juni 2011

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 27 Juni 2011

Ketua Sidang

**Drs. Gufron Ajib, M. Ag**  
NIP. 19960325 199203 1 001

Sekretaris Sidang

**Muhammad Fauzi SE, MM**  
NIP.19730217 200604 1 001

Penguji I

**Drs. Moh. Solek, MA**  
NIP. 19960818 199303 1 004

Penguji II

**H. Maltuf Fitri, SE, M. Si**  
NIP. 19741016 200312 1 003

Pembimbing I

**Muhammad Saifullah, M. Ag**  
NIP. 19700321 199603 1 003

Pembimbing II

**Muhammad Fauzi, SE, MM**  
NIP.19730217 200604 1 001



## MOTTO



Hai manusia, Sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman.

(QS. Yunus: 57)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an dan Terjemahanya Departemen Agama RI, Surabaya: Dana Karaya, 2004, hlm. 289

## **PERSEMBAHAN**

*ALLAH SWT*

*Atas rahmat dan hidayahnya selama ini kepada hamba*

*Nabi muhammad SAW, junjunganku yang menjadi penuntut umat di dunia dan di akhirat.*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk :*

*Almamaterku tercinta, fakultas syari'ah IAIN Walisongo Semarang*

*Ayah dan Bunda tercinta (bpk Ali Manshur dan Ibu Musyafa'ah, bpk Hamid Thohirin dan Ibu Jumiatin) yang telah memberikan dorongan dan semangat serta do'a suci dengan setulus hati.*

*Adik-adikku tersayang (dex Otun, dex Mujib dan dex Ulha) yang telah memberiku inspirasi untuk tetap melangkah dalam meraih cita dan cinta.*

*Buat seseorang yang dihatiQ yang selalu mendoa'akanQ dan selalu mensupportQ*

*Untuk sahabat-sahabatqu mb ayun, putuQ, anisa, mila, i2k, mae, te2h, aan, alfu, olif, nikhmah, dan alif terimakasih karena kalian telah menjadi sahabatku yang selalu menemani dan membantuku dalam suka maupun duka.*

*Untuk keluarga besar kos yang telah memberikan dukungan serta semangatnya.*

## **DEKLARASI**

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

Semarang, Juni 2011

Deklarator,

Yuliana Lathifah  
NIM. 062411042

## ABSTRAK

Perusahaan jasa memasarkan berbagai macam jenis atribut-atribut jasa pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persaingan yang semakin ketat mempengaruhi bisnis jasa untuk menemukan strategi baru untuk konsumen agar tetap loyal memakai jasa. Hal ini sedikit banyak berpengaruh pada perkembangan industri rumah sakit karena rumah sakit sekarang ini bukan sekedar menjalankan fungsi sosialnya saja melainkan juga harus menguntungkan untuk pengelolaanya. Salah satu yang dapat dilakukan rumah sakit untuk dapat bersaing adalah dengan membangun kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik membuat pasien merasa percaya saat berobat atau rawat inap di rumah sakit tersebut sehingga timbul loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Dari pemaparan di atas inilah yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSI NU Demak”.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak?

Dalam penelitian ini yang di gunakan untuk mengambil sampel yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan teknik *insidental sampling* adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 40 responden. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi, kuesioner, observasi dan teknik yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Dari hasil perhitungan secara simultan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar (32,865) sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar (3,245) yang berarti hipotesis ada pengaruh bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan hasil uji parsial diperoleh  $t_{hitung}$  (5,733) <  $t_{tabel}$  (1,985) yang berarti secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dinyatakan signifikan.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan loyalitas pasien

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala taufiq dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RSI NU DEMAK” dengan baik tanpa kendala yang berarti. shalawat serta salam semoga selalu tercurah ke haribaan nabi besar akhir zaman beliau baginda rasulullah Muhammad saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu dan iman di dada.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam jurusan ekonomi islam fakultas syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan 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 Murtadla, M.Ag selaku Kajor Ekonomi Islam dan Sekjur Ekonomi Islam Bapak Nur Fatoni, M. Ag.
4. Muhammad Saifullah. M.Ag selaku Dosen Pembimbing I, serta M. Fauzi, S.E. MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap bapak dan ibu dosen fakultas syari’ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.



6. Seluruh Karyawan RSI NU Demak yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
7. Seluruh keluarga besar penulis : Ayah, Bunda, adik dan semua keluargaku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian semua adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan do'a agar selalu melangkah dengan optimis.
8. Untuk teman-teman dipaket EIA yang tak dapat penulis tulis satu persatu, terimakasih karena kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.
9. Dan semua pihak yang telah membantu, sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah Swt-lah yang bisa membalas kebaikan untuk semua.

Akhir kata semoga Tugas Akhir yang penulis susun dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, Juni 2011

Penulis

Yuliana Lathifah

Nim. 062411042

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xiv
HALAMAN GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Al-Ijarah .....	10
2.2 Jasa .....	14
2.2.1 Pengertian Jasa .....	14
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	15
2.2.3 Atribut atau Kinerja Jasa.....	17
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5 Pelayanan dalam Islam.....	21
2.3 Loyalitas Pasien .....	23

2.4 Penelitian Terdahulu .....	26
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	27
2.6 Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel .....	29
3.3 Sumber Data.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Validitas .....	35
3.6.2 Uji Realibilitas .....	36
3.6.3 Analisis Regresi sederhana .....	37
3.6.4 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Responden Dan Karakteristi Responden	
4.1.1 Sejarah RSI NU Demak .....	38
4.1.2 Visi dan Misi .....	42
4.1.3 Kegiatan-kegiatan karyawan RSI NU Demak .....	43
4.1.4 Pelayanan RSI NU Demak.....	44
4.1.5 Fasilitas RSI NU Demak.....	45
4.1.6 Susunan Organisasi RSI NU Demak .....	47
4.2 Deskripsi data Penelitian dan Karakteristik Responden	
4.2.1 Deskriptif Data Penelitian .....	49
4.2.2 Karakteristik Responden .....	49
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	55
4.4 Analisis Data .....	58
4.5.1 Koefisien Determinasi .....	58
4.5.2 Uji Hipotesis .....	59

4.6 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah perkembangan pasien .....	6
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden .....	51
Tabel 4.3 Usia Responden .....	52
Tabel 4.4 Pendidikan Responden .....	53
Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner Regresi .....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.8 Uji Korelasi dan Determinasi.....	59
Tabel 4.9 Anova .....	60
Tabel 5.0 Coeffisients .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Jenis Kelamin .....	50
Gambar 4.2	Pekerjaan Responden .....	52
Gambar 4.3	Usia Responden.....	53
Gambar 4.4	Pendidikan Responden.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lampiran angket
- Lampiran 2 : Daftar seluruh jawaban atas angket
- Lampiran 3 : Tanggapan responden terhadap masing-masing item pertanyaan
- Lampiran 4 : Uji validitas dan reliabilitas angket.
- Lampiran 5 : Statistik deskriptif untuk 40 responden pada pasien rawat inap
- Lampiran 6 : Output regresi linier sederhana dari 40 responden
- Lampiran 7 : Tabel t dan Tabel f