

**PENGARUH PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
MEMBER/PASIEN DI RUMAH BERSALIN GRATIS (RBG) RUMAH
ZAKAT CABANG SEMARANG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S.1)
dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun Oleh :

ADI SUDRAJAT
NIM 092411011

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

2014

Dr. H. Siti Mujibatun, M. Ag.

JL. Tanjungsari No 31. Tambakaji Ngaliyan Semarang

Raden Arvan Rifkiawan, SE, MM

JL. Kanguru 1/1 A Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Adi Sudrajat

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

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

Nama : Adi Sudrajat

NIM : 092411011

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan
Member/Pasien Di Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah
Zakat Cabang Semarang

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 14 Maret 2014

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Hj. Siti Mujibatun, M. Ag.
NIP. 19590413 198703 2001

Pembimbing II



Raden Arfan Rifqiawan, S.E, M.Si.
NIP. 19800610 200901 1 009



KEMENTERIAN AGAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

PENGESAHAN

Nama : Adi Sudrajat
NIM : 092411011
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : Pengaruh Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Member/Pasien Di
Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang.

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

23 Juni 2014

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

Semarang, 23 Juni 2014

Mengetahui,

Ketua Sidang,

H. Dede Rodin, Ic, M.Ag
NIP. 19720416 200112 1 002

Penguji I,

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 19700410 199503 1001

Pembimbing I,

Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2001

Sekretaris Sidang,

Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

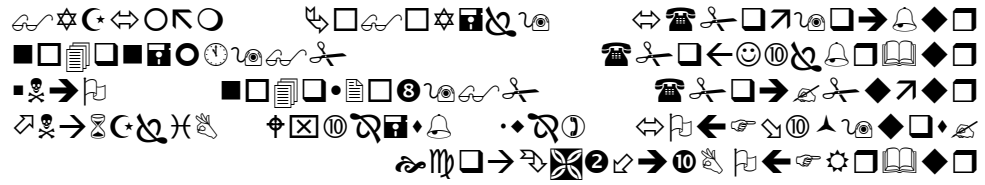
Penguji II,

H. Ahmad Furqon, Lc. MA
NIP. 19751218 200501 1002

Pembimbing II,

Raden Arfan Rifqiawan, S.E, M.Si
NIP. 19800610 200901 1 009

MOTTO



Artinya : Ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.

(QS. al-Baqarah : 83)



PERSEMBAHAN

Kepada Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah serta inayahnya

Kepada Nabi Muhammad SAW

Dengan bangga dan bahagia, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- ❖ Almamater, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang
- ❖ Jurusan Ekonomi Islam
- ❖ Pembimbing Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag. dan Raden Arfan Rifqiawan, S.E, M.Si.
- ❖ Bapak dan ibunda tercinta (Bapak Kasmin dan Ibu Mariyati) yang tiada henti berdo'a serta berjuang tanpa lelah untuk memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya. Bapak dan ibu terimakasih atas kasih sayang dan perjuangan kalian.
- ❖ Segenap keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan karya kecilku ini.
- ❖ Kepada saudara dan keponakan (Ridwan dan Rizki) yang selalu buatku tersenyum
- ❖ Warga Ngablak Indah Rt 05 Rw 04 semuanya.
- ❖ Teman-teman seperjuangan angkatan “2009” terutama kelas EiA yang selama ini kita telah bersama-sama dalam suka maupun duka dan berjuang bersama.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih.

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

Semarang, 28 Mei 2014

Deklarator,

Adi Sudrajat
NIM 092411011

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam bentuk penyaluran dana zakat untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan jasa yang telah diberikan kepada member/pasien selama ini telah sesuai dengan harapan member/pasien atau belum. Pada dasarnya sistem di layanan kesehatan dapat dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu : manajerial dan operasional. Sistem manajerial berarti mengelola instansi kesehatan melalui sistem administrasi. sementara dalam sistem operasional sebagian besar petugasnya langsung berhubungan dengan pasien. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan member/pasien di Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh signifikan pelayanan jasa terhadap kepuasan member/pasien Rumah Bersalin Rumah Zakat Cabang Semarang terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah Metode Analisis Deskriptif, Metode Analisis Kuantitatif, Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan member/pasien Secara koefisien determinan variabel pelayanan jasa menjelaskan variabel kepuasan member/pasien Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang, yaitu sebesar 0,714 atau 71,4%. Secara simultan variabel pelayanan jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan member/pasien Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang, 194.271 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan jasa semakin naik, maka kepuasan member/pasien Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang akan semakin naik.

Kata Kunci : Program Pelayanan Jasa RBG RZ Cabang Semarang dan Kepuasan Member/Pasien

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, setelah melewati waktu yang begitu panjang dan melelahkan serta menghadapi berbagai tantangan, cobaan dan ujian, serta keharusan untuk menyelesaikan berbagai amanah, kewajiban dan tanggung jawab, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk karya ilmiah skripsi. Ini bukan akhir dari studi yang telah dijalankan pada masa sekarang, akan tetapi penulis yakin ini adalah awal dari tanggung jawab sebagai bagian dari peran akademis cendekiawan muslim untuk terus memberikan kontribusi dan masukan dalam rangka membumikan Ekonomi Islam. Inilah sebuah perjuangan dan jalan hidup yang telah ditempuh. Semua ini tentunya tak akan menjadi sebuah kenyataan tanpa adanya uluran tangan dan kepedulian serta dorongan dari berbagai pihak. Penulis sampaikan: Rasa puji serta syukur kepada Allah SWT atas curahan segala nikmat, rahmat dan karunia yang tidak terbatas. Tak sanggup penulis menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya pertolongan dan petunjuk serta hidayah-Nya.

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang beserta jajarannya.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.
3. Terima kasih kepada Bapak H. Nur Fatoni, M.Ag. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak H. Ahmad Furqon, Lc. MA. selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan bimbingan akademik.
4. Ibu Dr. H. Siti Mujibatun, M. Ag., selaku pembimbing I serta Bapak Raden Arfan Rifqiawan, S.E, M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu, dengan meluangkan waktu dan tenaganya yang sangat berharga semata-mata demi mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen Ekonomi Islam dan yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu yang tak terkira dan banyak menambah ilmu bagi penulis.
6. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis demi terselesainya skripsi ini.

Semoga segala bantuan, dukungan dan doanya kepada penulis, Allah membalasnya dengan kebaikan yang berlimpah. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya. Amin.

Semarang, 28 Mei 2014
Penulis,

Adi Sudrajat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN 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	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Al-Ijarah	8
2.1.2 Pengertian Pelayanan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	18

2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	35
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	35
1. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
2. Uji T (Uji Parsial).....	37
3. Uji F (Simultan)	38
4. Koefisien Determinasi	39

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Latar Belakang RBG RZ Cabang Semarang.....	41
4.1.3 Tujuan RBG RZ Cabang Semarang.....	42
4.1.4 Struktur RBG RZ Cabang Semarang	43

4.1.5	Sasaran Program RBG RZ Cabang Semarang	43
4.1.6	Deskriptif Responden	50
	1. Jenis Kelamin	50
	2. Usia	51
	3. Pendidikan	53
	4. Pekerjaan	54
4.1.7	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.1.8	Variabel Pelayanan Jasa	57
4.1.9	Variabel Kepuasan Pasien	60
4.2	Analisis Data dan Interpretasi Data	61
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	61
	1. Uji Validitas	62
	2. Uji Reliabilitas	63
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	64
	1. Uji Multikolonieritas	64
	2. Uji Autokorelasi	65
	3. Uji Heteroskedastisitas	66
	4. Uji Normalitas	78
4.3	Analisis Data	70
4.3.1	Koefisien Determinasi	70
4.3.2	Uji Pengaruh Simultan (F test)	71
4.3.3	Uji Parsial (Uji t)	72
4.4	Pembahasan	73

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran-saran	76
5.3 Penutup.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, definisi, Indikator dan skala pengukuran variabel penelitian	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Umur Responden	52
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner Regresi	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 5.1 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 5.3 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 5.4 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik	26
Gambar 4.1 Struktur RBG RZ Cabang Semarang	43
Gambar 4.2 Jenis Layanan RBG RZ Cabang Semarang	45
Gambar 4.3 Jumlah Pekerja Berdasarkan Jenis Kelamin RBG RZ	47
Gambar 4.4 Jumlah Pekerja RBG RZ Cabang Semarang	47
Gambar 4.5 Jenis Kelamin Responden	51
Gambar 4.6 Usia Responden	52
Gambar 4.7 Pendidikan Responden	54
Gambar 4.8 Pekerjaan Responden	55

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lampiran Angket

Lampiran 2 : Deskripsi Data Responden

Lampiran 3 : Daftar Seluruh Jawaban Atas Angket

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

Lampiran 5 : Output Regresi Linear Sederhana dari 80 Responden

Lampiran 6 : Gambaran Umum Rumah Bersalin Gratis (RBG) RZ Cab Semarang