

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS
SYARIAH DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
TAHUN 2019**

**OLEH
HIKMAH HAYUNING AMUKTI
1505015060**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2019**

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS
SYARIAH DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
TAHUN 2019**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

OLEH

HIKMAH HAYUNING AMUKTI

1505015060

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul *Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019* merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tata cara pengutipan yang berlaku. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA

Jakarta, 29 Oktober 2019



Hikmah Hayuning Amukti

1505015060

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hikmah Hayuning Amukti

NIM : 1505015060

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. Hamka **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019” beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. HAMKA berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Jakarta, 29 Oktober 2019

Yang menandatangani



Hikmah Hayuning Amukti

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hikmah Hayuning Amukti
NIM : 1505015060
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dengan
Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan
Agung Semarang Tahun 2019

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah disidangkan dihadapan Tim Penguji Skripsi Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 29 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Emma Rachmawati, Dra., M.Kes


Mouhamad Bigwanto, SKM.,MPHM

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Hikmah Hayuning Amukti
NIM : 1505015060
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dengan
Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan
Agung Semarang Tahun 2019

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 29 Oktober 2019

TIM PENGJUI

Pembinbing I : Dr. Emma Rachmawati, Dra., M.Kes

Penguji I : Dian Kholika Hamal, M.Kes

Penguji II : Nur Asiah, SKM, M.Kes

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Data Pribadi

Nama : Hikmah Hayuning Amukti
Nim : 1505015060
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 04 Juli 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Griya Serpong Asri B3/09 Rt. 09 RW. 05 Kecamatan Suradita
Cisauk Kabupaten Tangerang Provinsi Banten 15343
No. Handphone : 081213918919 / 087771711582
Email : hikmahha04@gmail.com
Instansi : Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. Hamka
Fakultas / Program Studi : Ilmu-Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Angkatan : 2015



Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 1 Serpong (Tahun 2003-2009)
2. Mts Pondok Pesantren Darul Muttaqien (Tahun 2009-2012)
3. MA Pondok Pesantren Darul Muttaqien (Tahun 2012-2015)

Universitas Muhammadiyah Prof D.R. Hamka (Tahun 2015 – sekarang)

Riwayat Organisasi

Motto

“ Saling peduli, saling sehati, untuk kesehatan bersama “

The logo of Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka is a large, light blue shield-shaped emblem. It features a central sunburst with Arabic calligraphy, flanked by two white stars. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is arched across the top, and "PROF. DR. HAMKA" is arched across the bottom. A green and yellow border surrounds the central elements.

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orangtuaku tercinta,

Ayah Sumarno, Ibu Hariyani,

Adikku Fadhillah Brilian Amukti,

Serta sahabat sahabat tersayang.

KATA PENGANTAR

Assalamualaiku, Wr, Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2019” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. Hamka.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bantuan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua yang telah bekerja keras, berjuang, mendo'akan dan selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada saudara-saudara saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada nenek dan kakek yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu DR.Hj. Emma Rachmawati,Dra. M.Kes, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan serta sarannya dengan sabar dan ikhlas sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Mouhamad Bigwanto, SKM., MPHM, Selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan serta sarannya dengan sabar dan ikhlas sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UHAMKA yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada pihak RSI Sultan Agung Semarang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian skripsi di RSI Sultan Agung Semarang.
8. Kepada sahabat-sahabtku Vera, Mutia, Zahra, Bakha, Fadli, Subhan yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat Angkatan 21 Pondok Pesantren Darul Muttaqien yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabat-sahabatku Fisti, Vica, Asti yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman seperjuangan di Semarang Rahma Adhisty yang telah bersedia membantu dan menemani penulis untuk mengambil data penelitian skripsi.
12. Kepada Nur Aulia Alip, Dwi Nurhayati, Nur Laili yang telah membantu dan membagi ilmunya kepada penulis.
13. Kepada teman seperjuangan FIKES UHAMKA 2015 yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
14. Semua pihak yang telah membantu menyumbangkan saran dan tenaga serta pikirannya secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Wassalamualaikum, Wr, Wb.

Jakarta, 29 Oktober 2019

Penulis

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

Skripsi, Oktober 2019

Hikmah Hayuning Amukti,

“Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019”

Xx + 87 halaman, 33 tabel, 8 gambar + 7 lampiran

ABSTRAK

Loyalitas pasien adalah suatu sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara terus-menerus. Kualitas jasa yang dihasilkan rumah sakit akan berpengaruh terhadap pelanggan dan peningkatan kualitas jasa, hal tersebut memberikan dorongan untuk menerapkan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah untuk menyejahterakan setiap individu dan hal tindakan sosial demi menunjang pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kesetiannya hingga terbentuk pasien yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan berbasis syariah dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data didapatkan melalui data primer dan dikumpulkan dengan wawancara melalui kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Pengambilan sampel dengan cara teknik *Accidental Sampling* dengan total sampel sebanyak 118 pasien.

Hasil univariat menunjukkan responden dengan kelompok baik yaitu kategori *Rabbaniyyah* (62,7%), *Akhlaqiyyah* (64,4%), *Waqiyyah* (60,2%), *Insaniyyah* (71,2%). Hasil bivariat menunjukkan variabel yang berhubungan dengan loyalitas pasien yaitu variable kategori *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqiyyah*, *Insaniyyah*.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada rumah sakit supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan berbasis syariah untuk memberikan persepsi menjadi lebih baik lagi dengan nilai-nilai islami bagi pasien untuk lebih meningkatkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Kata Kunci : Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan Syariah

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY PROF.DR. HAMKA
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
COMMUNITY HEALTH GRADUATION PROGRAM
HOSPITAL MANAGEMENT PLANNING**

Skripsi, October 2019

Hikmah Hayuning Amukti,

" The Relationship between the Quality of Sharia-Based Health Services and Loyalty of Inpatients at Sultan Agung Islamic Hospital in Semarang in 2019"

Xx + 87 pages, 33 tables, 8 pictures + 7 attachments

ABSTRACT

Patient loyalty is a patient attitude that illustrates a loyalty to services to take advantage of health services on an ongoing basis. The quality of services produced by the hospital will affect customers and improve service quality, it gives impetus to implement services with sharia principles to improve the welfare of each individual and social action in order to increase patient satisfaction and build loyalty to form loyal patients. This study aims to determine the relationship between the quality of sharia-based services with inpatient loyalty at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang in 2019.

This research is a quantitative research with cross sectional approach. Data obtained through primary data and collected through interviews through questionnaires. The analysis used is univariate and bivariate analysis. Sampling by accidental sampling technique with a total sample of 118 patients.

Univariate results indicate that respondents with a good group are category *Rabbaniyyah* (62,7%), *Akhlaqiyyah* (64,4%), *Waqiyyah* (60,2%), *Insaniyyah* (71,2%). Bivariate results show variables related to patient loyalty, namely *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqiyyah*, *Insaniyyah*.

Based on the results of the study it is recommended to hospitals to further improve the quality of sharia-based health services to provide better perceptions with Islamic values for patients to further increase patient loyalty in using health services in the Sultan Agung Semarang Islamic Hospital.

Keyword : Patient Loyalty, Quality Sharia Services.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi RSI Sultan Agung Semarang.....	6
2. Bagi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan.....	6
3. Bagi Peneliti.....	6
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Konsep Rumah Sakit.....	7
B. Rawat Inap.....	14
C. Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah.....	17
D. Loyalitas Pasien.....	27
F. Matriks Jurnal Pendukung.....	30
G. Kerangka Teori.....	37
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konsep.....	38
B. Definisi Operasional.....	39
C. Hipotesis.....	41
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	43
D. Pengumpulan Data.....	45
E. Pengolahan Data.....	48
F. Analisis Data.....	50

BAB V HASIL

A. Profil RSI Sultan Agung Semarang.....	54
B. Analisis Univariat.....	59
C. Analisis Bivariat.....	71

BAB VI PEMBAHASAN

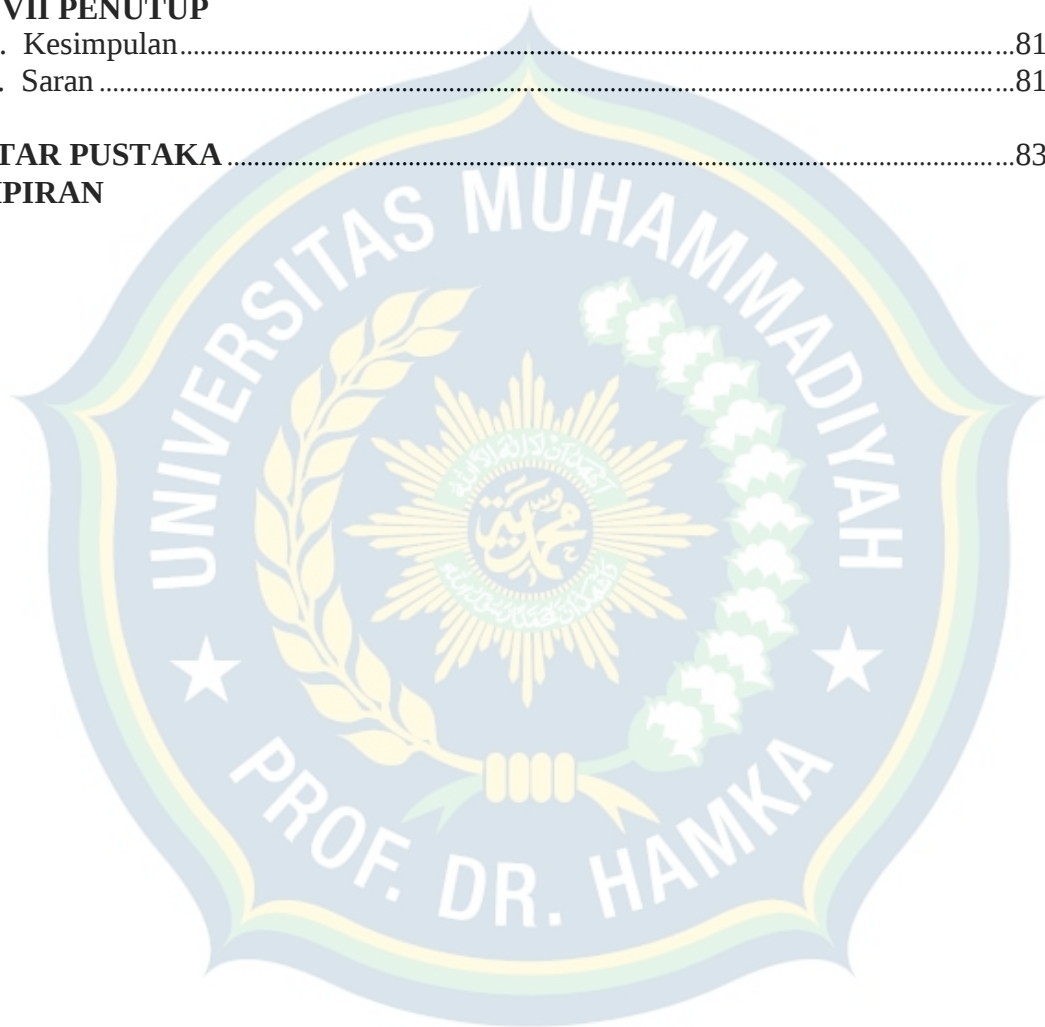
A. Loyalitas Pasien	73
B. Hubungan Kategori <i>Rabbaniyyah</i> dengan Loyalitas Pasien.....	74
C. Hubungan Kategori <i>Akhlaqiyyah</i> dengan Loyalitas Pasien.....	76
D. Hubungan Kategori <i>Waqiyyah</i> dengan Loyalitas Pasien.....	77
E. Hubungan Kategori <i>Insaniyyah</i> dengan Loyalitas Pasien.....	79
F. Keterbatasan Penelitian.....	80

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
2.1. Sistematika Standar Akreditasi Rumah Sakit Syariah	12
2.2. Matriks Jurnal Pendukung	30
3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
4.1. Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Kategori <i>Rabbaniyyah</i>	46
4.2. Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Kategori <i>Akhlaqiyyah</i>	46
4.3. Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Kategori <i>Waqiyyah</i>	47
4.4. Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Kategori <i>Insaniyyah</i>	47
4.5. Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Kategori Loyalitas Pasien	48
4.6. <i>Coding</i> Data Variabel	49
4.7. Cara Menghitung Prevalensi Rasio.....	51
5.1 Jumlah Tenaga Kerja RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2019.....	58
5.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	59
5.2.1. Distribusi Responden Menurut Kategori <i>Rabbaniyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	60
5.2.1a Nilai-Nilai Statistik Menurut Kategori <i>Rabbaniyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	61
5.2.1b. Distribusi Kelompok Kategori <i>Rabbaniyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.....	61

5.2.2. Distribusi Responden Menurut Kategori <i>Akhlaqiyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	62
5.2.2a Nilai-Nilai Statistik Menurut Kategori <i>Akhlaqiyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	63
5.2.2b. Distribusi Kelompok Kategori <i>Akhlaqiyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.....	63
5.2.3. Distribusi Responden Menurut Kategori <i>Waqiyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	64
5.2.3a Nilai-Nilai Statistik Menurut Kategori <i>Waqiyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	65
5.2.3b. Distribusi Kelompok Kategori <i>Waqiyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.....	65
5.2.4. Distribusi Responden Menurut Kategori <i>Insaniyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	66
5.2.4a Nilai-Nilai Statistik Menurut Kategori <i>Insaniyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	67
5.2.4b. Distribusi Kelompok Kategori <i>Insaniyyah</i> pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.....	67
5.3. Distribusi Responden Menurut Loyalitas Pasien pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	68

5.3a Nilai-Nilai Statistik Menurut Loyalitas Pasien pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	69
5.3b. Distribusi Kelompok Loyalitas Pasien pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.....	69
5.4. Rekapitulasi Analisis Univariat	70
5.5. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah <i>Rabbaniyyah</i> dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	71
5.6. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah <i>Akhlaqiyyah</i> dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	72
5.7. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah <i>Waqiyyah</i> dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	72
5.8. Distribusi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah <i>Insaniyyah</i> dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	73
5.9. Rekapitulasi Analisis Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	73

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
2.1 Alur Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	16
2.2 Kerangka Teori.....	37
3.1 Kerangka Konsep.....	38
5.6 Distribusi Responden Kelompok Menurut Kategori <i>Rabbaniyyah</i> di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	62
5.7 Distribusi Responden Kelompok Menurut Kategori <i>Akhlaqiyyah</i> di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	64
5.8 Distribusi Responden Kelompok Menurut Kategori <i>Waqiyyah</i> di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	66
5.9 Distribusi Responden Kelompok Menurut Kategori <i>Insaniyyah</i> di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	68
5.10 Distribusi Responden Kelompok Menurut Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019	70

DAFTAR LAMPIRAN

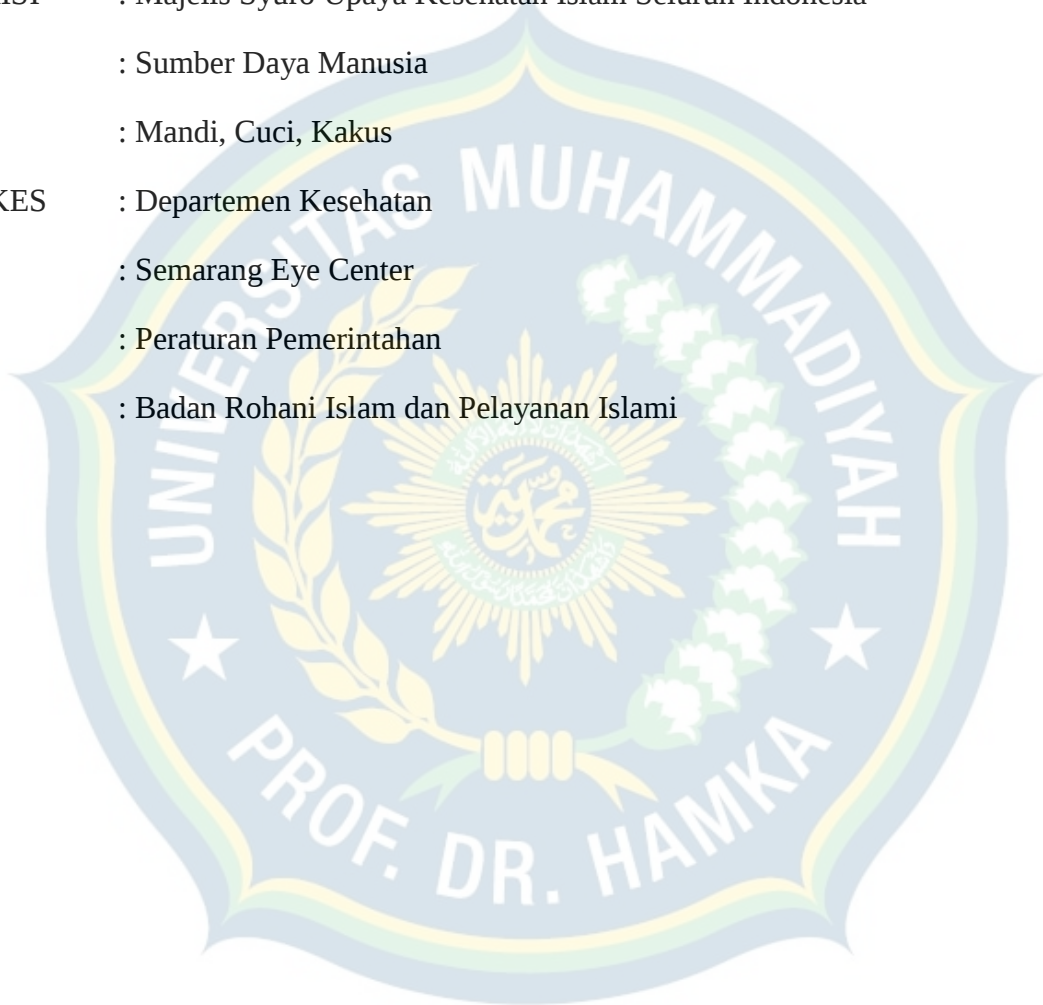
No Lampiran

1. *Form Informed Consent*
2. Kuesioner Penelitian
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Surat Persetujuan Izin Pengambilan Data Sekunder
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Uji Validitas
7. *Output Olah Data*



DAFTAR SINGKATAN

DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia
RSI	: Rumah Sakit Islam
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
WHO	: <i>World Health Organization</i>
MUKISI	: Majelis Syuro Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia
SDM	: Sumber Daya Manusia
MCK	: Mandi, Cuci, Kakus
DEPKES	: Departemen Kesehatan
SEC	: Semarang Eye Center
PP	: Peraturan Pemerintahan
BPI	: Badan Rohani Islam dan Pelayanan Islami



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dan investasi, setiap warga negara berhak atas kesehatannya, baik dari kalangan warga yang ekonominya tinggi maupun warga yang ekonominya rendah. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat. Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pengembangan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini.

Rumah sakit menjadi gardu terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat selain pelayanan dasar yang dilaksanakan Puskesmas dan Posyandu. Rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif, dan tidak diskriminatif serta berorientasi pada kepentingan pasien.

Peningkatan yang pesat pada perkembangan rumah sakit terdapat kemajuan penerapan syariat islam dengan munculnya pelayanan kesehatan islam di Indonesia, ada kurang lebih 100 rumah sakit islam yang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang islami, dan ini merupakan indikator akan tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Sunawi, 2012).

Rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang seluruh kegiatan pengelolaannya berdasarkan pada *maqashid al syariah*, yaitu penjagaan agama, jiwa, keturunan akal dan penjagaan harta (MUKISI, 2017). Rumah sakit syariah dilaksanakan berpedoman pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit seperti transaksi, pelayanan, obat-obatan dan makan, dan pengelolaan dana harus sesuai berdasarkan prinsip syariah.

Dalam prinsip-prinsip syariah, pelayanan kesehatan harus berpotensi untuk menyejahterakan setiap individu masyarakat dan merupakan hal tindakan sosial. Artinya, kesehatan pasien merupakan sebuah prioritas utama yang harus dipenuhi. Adapun sarana, prasarana, dan sumber daya manusia yang dijalankan pada rumah sakit harus sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip syariah. Dalam arti, kesehatan pasien merupakan sebuah prioritas pertama yang harus dipenuhi (Hafid, 2016).

Pasien sebagai konsumen rumah sakit menginginkan pelayanan yang lebih dan selalu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, kepuasan merupakan hasil penilaian pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterimanya apabila sesuai harapan maka akan puas dan bila tidak sesuai dengan harapan maka akan tidak puas (Wu, 2010). Kualitas jasa yang dihasilkan rumah sakit akan berpengaruh terhadap pelanggan dan peningkatan kualitas jasa, hal tersebut memberikan dorongan untuk menerapkan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah demi menunjang pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kesetiannya hingga terbentuk pasien yang loyal.

Loyalitas pelanggan adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian secara teratur dan berulang-ulang secara konsisten yang tinggi dalam waktu yang panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Ciri dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit dan keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada teman, saudara, keluarga dan kerabat lainnya. Keuntungan loyalitas dapat bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi dan bagian keuangan yang lebih stabil.

Selain itu, keuntungan dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of much* yang positif (Tjiptono, 2011). Loyalitas tersebut tentu tidak langsung muncul saat pertama kali tetapi akan muncul ketika mereka berulang kali mengakses pelayanan kesehatan tersebut di sebuah rumah sakit untuk bisa terus bertahan (Ayubi, 2008).

Islam menyimpan perhatian yang lebih terhadap dunia bidang kesehatan termasuk dalam pelayanan kesehatan dimana telah disebutkan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 dimana pada ayat tersebut islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Harapan dan ekspektasi tentang pelayanan kesehatan berbasis nilai-nilai syariah yang terus mengalir dari masa ke masa sesungguhnya sangat relevan dengan pesan Islam yang menjelaskan bahwa semua segmen kehidupan termasuk didalamnya pengelolaan rumah sakit wajib berlandaskan pada syariah Islam, sebagaimana firman Allah: “Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui” (QS. Al-Jatsiyah: 18).

Jusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad menyebutkan bahwa setidaknya ada 4 karakteristik utama dalam pelayanan yang Islami yaitu *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyah*. Sehingga yang menjadi pembeda antara pelayanan kesehatan Islami dan pelayanan kesehatan non Islam yaitu terletak pada karakteristik rabaniyah yaitu keyakinan dan penyerahan segala sesuatu karena kehendak Allah Swt., Sedangkan pada karakteristik lainnya merupakan karakteristik pada umumnya yang terdapat pada pelayanan jasa di rumah sakit. Namun cara penerapan dan pengembangannya berbeda dengan pelayanan kesehatan Islami yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Sunawi, 2012).

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang adalah rumah sakit tipe B Pendidikan dengan visi “ Rumah Sakit Islam terkemuka dalam pelayanan kesehatan yang selamat menyelematkan, pelayanan pendidikan dalam rangka membangun generasi khaira ummah dan pengembangan peradaban Islam menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah”.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang tiga tahun terakhir, pada kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2016-2018. Pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien sebanyak 89.841, pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 96.317, dan pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien sebanyak 90.343, hal ini terjadi diakibatkan sistem BPJS mengharuskan untuk rujukan yang berjenjang.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa walaupun terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien namun rumah sakit tidak pernah sepi dan kosong dari pengunjung, sehingga peneliti ingin melihat apakah yang menjadi alasan bagi pasien untuk kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di RS dan apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan yang disediakan RS dengan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti “ **Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.**”

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi ialah belum banyaknya penelitian yang membahas tentang rumah sakit syariah di Indonesia. Banyaknya rumah sakit di Indonesia tetapi belum bersertifikasi syariah, sedangkan kesadaran masyarakat akan pemenuhan kebutuhan dibidang kesehatan yang sesuai dengan tuntutan syariah semakin meningkat khususnya mengenai kualitas pelayanan dengan kesetiaan atau loyalitas pasien rawat inap terhadap pelayanan di rumah sakit yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang

hal ini di rumah sakit syariah. Dari hal tersebut maka timbullah masalah tentang bagaimana memberikan kualitas pelayanan yang berbasis syariah itu bisa membuat pasien loyal. Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan berbasis syariah dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum diatas, maka tujuan khususnya adalah sebagai berikut:

- a. Diketahuinya gambaran pelayanan *Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqiyyah, Insaniyyah* di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.
- b. Diketahui gambaran loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.
- c. Diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan *Rabbaniyyah* dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.
- d. Diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan *Akhlaqiyah* dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.
- e. Diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan *Waqi'iyah* dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.
- f. Diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan *Insaniyah* dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberi masukan dan informasi bagi pihak rumah sakit khususnya Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam upaya perbaikan untuk mempertahankan pasien yang telah setia memilih kualitas pelayanan berbasis syariah.

2. Bagi Fikes UHAMKA

Hasil penelitian ini diharapkan dalam proses belajar serta masukan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Menjadi tambahan pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian yaitu mengenai hubungan kualitas pelayanan berbasis syariah dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan dan pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan berbasis syariah dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2019. Variable yang akan diteliti terdiri dari variable dependen dan independen. Variable dependen dari penelitian ini adalah loyalitas pasien. Variable independen dari penelitian ini adalah (*Rabaniyah, Akhlaqiyah, Waqi'iyah, dan Insaniyah*). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam metode kuantitatif menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Adapun data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh pasien lama yang sedang melakukan kunjungan ulang rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang. Sedangkan data sekunder, diperoleh dari data-data yang berupa dokumen atau arsip yang relevan dari pihak rumah sakit. Adapun pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober Tahun 2018 sampai bulan Juli Tahun 2019.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf M, Sari DWP. (2017). “*Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam Di Semarang Tahun 2017*”. 'Jurnal Kesehatan Vol. VIII, No. 3, 435-440.
- Andespa R. (2011). “*Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dengan Desain Produk Harapan Pelanggan*”. Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.
- Assegaf M. (2009). “*Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 10. No. 2. Juli. Hal 171-186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Baloglu S.(2002). *Dimensions of Customer Loyalty: European Journal of Marketing*. Cornell University.
- Berlianty, Alwy, Nurhayani. (2013). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013*. Jurnal. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Departemen Agama Republik Indonesia, al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: Syaamil al-Qur'an, 2007).
- Fattah A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016*. Skripsi. Makassar. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Fitri A, Najmah AA (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. Jurnal. Indralaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijay.
- Fuad. (2017). “*Pengaruh pelayanan islami terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD) Meuraxa kota Banda Aceh*”. Skripsi. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri ArRaniry Banda Aceh.
- Gunawan K, Djati SP. (2011) *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali*. Jurnal. Singaraja : Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja.

- Hafid HP. (2016). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Ibnu Sina Makassar. Skripsi.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hamid, A. (2007). *Buku Ajar Riset Keperawatan: Konsep, Etika & Instrumentasi.* Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Hapsah A. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Nunukan Kalimantan Utara Periode BPJS Tahun 2016.* Program Pasca Sarjana, Universitas Terbuka.
- Hidayah NM, Hamzah A, Darmawansyah. (2014). *Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Toto Kabila Gorontalo.* Jurnal. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Hidayah N. (2013). *Manajemen Ruang Rawat Inap.* Makassar: Alauddin University Press.
- Hidayat, A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data .* Jakarta: Salemba Medika.
- Huriyati, Ratih. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen.* Bandung : ALFABETA
- Jasfar F. (2009). *"Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia
- Jeanasis N. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit Bmc Padang).* Skripsi Fakultas Ekonomi. Padang: Universitas Andalas.
- Kementerian Kesehatan RI (2009). UU RI No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI (2009). UU RI No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta
- Kotler. (2009). *"Manajemen Pemasaran".* Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lapau B. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi.* Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Latifah Y. (2011), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak, Skripsi sarjana.* Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.

- Lovelock, Christopher. et all. (2010). *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Mukisi. (2017). Retrieved Januari. *Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia*.
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC.
- Notoatmodjo, PS. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A, Valarie AZ, Leornard LB. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- Parasuraman, A, Zeithmal, Berry LL. (2005) Servuqual: Review Critique Research Agenda. *Journal of Marketing*.
- Prastiwi, EN, Ayubi. (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi*. Makara Kesehatan.
- Rekam Medis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (2015).
- Riduan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riwidikdo, H. (2013). *Statistik untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.
- Saputra DI. (2016). *Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih*. Skripsi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
- Saragih R, Arlina NL. Raras S (2010). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Jurnal. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Sri W. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehtan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Makassar*. Skripsi. FKM Universitas Hasanuddin. Makassar.

Sunyoto, D. (2012). *Uji Validitas dan Reliabilitas Asumsi Klasik untuk Kesehatan*.

Yogyakarta: Nuha Medika.

Supriyanto S, Ernawati (2011). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jakarta: Andi Publisher

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. (2015). *Statistik untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media.

Sulni, Yuyun A, Darmawansyah I. (2013), *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2013*. Jurnal. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

Sumarwan U, Puspitawati H, Hariadi A. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*, IPB Press. Bogor

Sumantri A. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Pertama)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sunawi. (2012). *Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit; Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Naskah Publikasi. Surakarta: Program Pemikiran Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Syakuro AA. (2010). *Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisingo.

Tjiptono F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono F. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono F (2008). *Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono F. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Jogjakarta: Marknesis.

Tjiptono F. (2014). *Pemasaran jasa prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta : Andi Publisher

- Tjiptono F. (2017). *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wasis. (2008). *Pedoman Riset Praktis untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC.
- Winarsih A, Septi, Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Wu, C (2010). *The Study of ServiceGaps In The Hospital*. *Northeast Decision Sciences Institute Proceeding*, 27-32.
- Yuandari E, Rahman RTA. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Bogor: IN MEDIA.
- Yuni T. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy Di Sangatta*. *eJurnal Administrasi Bisnis* 5 (4) : 1156-1166.
- Zeithaml, Parasuraman, Leonard LB. (1990). *Delivering Quality Services*. New York : Free Press.

