

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP
(Studi Kasus Di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan
Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

SELA FITRIYANI
NIM.2013316025

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP
(Studi Kasus Di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan
Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

SELA FITRIYANI
NIM.2013316025

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**





SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sela Fitriyani

NIM : 2013316025

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan)**

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 3 November 2020

Yang menyatakan



SELA FITRIYANI
NIM. 2013316025

NOTA PEMBIMBING

AHMAD SUKRON, M.E.I

Jl. Paesan Tengah RT.03/RW.07 Kedungwuni Pekalongan

Lampiran : 2 (Dua) Eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdri. Sela Fitriyani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.qKetua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Sela Fitriyani
NIM : 2013316025
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami,
Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Di RSI PKU
Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan)**

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di
munaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan
sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima
kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Pekalongan, 3 November 2020
Pembimbing,



Ahmad Sukron, M.E.I
NIP. 197110152005011003





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowolaku Kajeneh Pekalongan Telp. (0285) 412575 /Fax. (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id/Email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : SELA FITRIYANI
NIM : 2013316025
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (Studi Kasus Di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 13 November 2020 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II

Dr. Zawawi, M.A
NIP. 197706252008011013

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 198510122015031004

Pekalongan, 13 November 2020

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H
NIP. 197502201999032001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum di serap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak lambangkan	tidak lambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ص	Syin	Sy	es dan ye



ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ= a		أ= ā
إ= i	إي= ai	إي= ī
أ= u	أو= au	أو= ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

جماعه ditulis *jamā'ah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

نعمة الله ditulis *ni'matullāh*

زكاة الفطر ditulis *zākat al-fitri*



4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari katan yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
لبديعا	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu di transliterasikan dengan apostrof /' /

PERSEMBAHAN

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang ada di sekitar saya, dengan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Maslori dan Ibu Sri Indarsih yang tersayang dan tercinta. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, ketulusan, dukungan moril dan materil, motivasi serta doa tiada henti untuk saya.
2. Kakak dan adik saya Eka Fitriana dan Amelia Safitri yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
3. Sahabat saya tercinta Siska Mayasari, Siti Kholifah, Miftahul Jannah, dan M. Afif Bachtiar terima kasih sudah menemani saya bimbingan, mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan motivasi serta doa kepada saya.
4. Teman-teman Ekos Q dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah menemani saya berproses di IAIN Pekalongan.
5. Teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2016 terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan.
6. Terima kasih juga kepada pihak-pihak lain yang membantu serta mendukung dalam proses skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.





MOTTO

“Jangan lelah berjuang dalam memperjuangkan masa depanmu. Tetap semangat untuk masa depan yang cemerlang”

(Penulis)

“Nilai akhir dari proses pendidikan sejatinya terekapitulasi dari keberhasilan menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungan. Itulah fungsi daripada pendidikan yang sesungguhnya”

(Lenang Manggala)



ABSTRAK

Rumah sakit adalah perusahaan jasa yang menawarkan pelayanan dalam bidang kesehatan. Rumah sakit yang awalnya adalah lembaga yang berfungsi sosial, akan tetapi seiring berjalannya waktu karena semakin banyak rumah sakit swasta menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai industri yang bergerak dalam pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Masalah kesehatan merupakan hal penting yang ada di kehidupan masyarakat, hal tersebut membuat penyedia layanan jasa seperti rumah sakit semakin gencar pula dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kepuasan pasien. Faktor lain yang juga menunjang kepuasan pasien adalah kepercayaan dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling* dan menggunakan 97 responden. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yaitu Kualitas Pelayanan Islami (X_1), Kepercayaan (X_2), Fasilitas (X_3) dan Kepuasan Pasien (Y). Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji asumsi klasiknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t (parsial) variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, hal ini ditunjukkan dari t hitung sebesar $6,182 > t$ tabel $1,98525$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Untuk variabel Kepercayaan (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $0,903 < t$ tabel $1,98525$ dengan signifikansi $0,369 > 0,05$. Variabel Fasilitas (X_3) juga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $1,019 < 1,98525$ dengan signifikansi $0,311$. Akan tetapi variabel Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai koefisien determinasi sebesar $0,306$ atau $30,6\%$, sedangkan sisanya $69,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam variabel independen dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan Dan Fasilitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan”** dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang selalu kita nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah.

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. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Pekalongan beserta para Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
2. Dr. Hj, Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan beserta Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
3. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah yang telah menyetujui penelitian.
4. Ahmad Sukron. M.E.I selaku Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi petunjuk dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.





5. Agus Fakhрина, M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Dosen serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
7. Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian disana.
8. Orang tua, kakak, adik serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa untuk penyusunan skripsi ini hingga selesai.
9. Semua pasien dan keluarga pasien rawat inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Sahabat, teman-teman serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan khususnya bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Pekalongan, 3 November 2020
Penulis

SELA FITRIYANI
Nim. 2013316025



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Landasan Teori.....	15
1. Kualitas Pelayanan Islami.....	15
2. Kepercayaan.....	32
3. Fasilitas.....	38
4. Kepuasan Konsumen.....	42
B. Penelitian Terdahulu.....	49
C. Kerangka Berfikir.....	64
D. Hipotesis.....	66
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	68
B. Pendekatan Penelitian.....	68
C. Lokasi Penelitian.....	69
D. Definisi Operasional, Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran Variabel.....	69
E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	74
F. Instrumen Penelitian.....	76
G. Teknik Analisis Data.....	78



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	88
1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.....	88
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan	89
B. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden.....	90
1. Deskripsi Data Penelitian	90
2. Karakteristik Responden	90
C. Analisis Data	98
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	98
2. Uji Asumsi Klasik.....	103
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
4. Uji Hipotesis	111
5. Koefisien Determinasi (R ²)	115
D. Pembahasan.....	116
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran-Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pasien	7
Tabel 1.2 Data Pasien Rawat Inap	8
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	70
Tabel 3.2 Skala Ukur Penelitian	73
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	93
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	94
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	96
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kuantitas Waktu Rawat Inap ..	97
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Islami (X1)	99
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)	99
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3)	100
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	101
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	102
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov (K.S)	105
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	107
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser	109
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	111
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial)	112
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)	114
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	115





DAFTAR GAMBAR

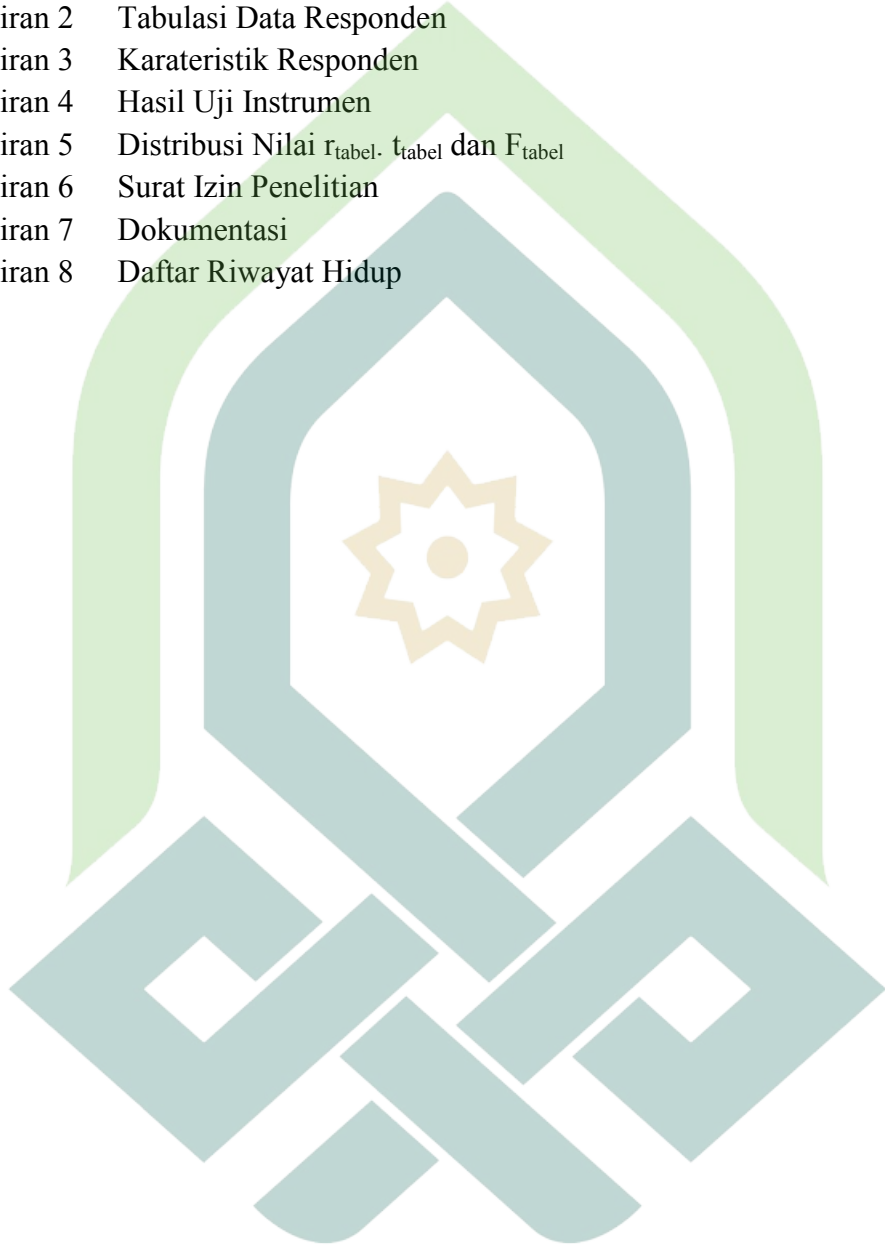
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	64
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	103
Gambar 4.2 Grafik Probability Plot	104
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	108





DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 5 Distribusi Nilai r_{tabel} , t_{tabel} dan F_{tabel}
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dewasa ini semakin ketat dalam bidang jasa maupun manufaktur. Setiap perusahaan dituntut agar mampu menghadapi persaingan tersebut dengan selalu mempertahankan kualitas pelayanannya. Saat ini bisnis dalam bidang jasa berkembang sangat pesat. Hal ini tentu harus diperhatikan oleh pelaku bisnis untuk selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Agar dapat memenangkan persaingan bisnis yang bergerak dibidang jasa, pebisnis harus selalu menciptakan pelayanan prima dan memberikan fasilitas terbaik untuk menciptakan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas tentu mereka akan loyal bahkan akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada oranglain ketika pelayanan tersebut dibutuhkan. Berbagai jenis perusahaan yang bergerak dibidang jasa diantaranya salon, transportasi, hotel dan rumah sakit.

Rumah sakit adalah perusahaan jasa yang menawarkan pelayanan dalam bidang kesehatan. Seiring berjalannya waktu, rumah sakit mengalami perubahan. Awalnya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, akan tetapi dengan semakin banyaknya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit

milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Masyarakat semakin selektif dalam memilih pelayanan jasa seperti rumah sakit untuk menangani masalah kesehatan mereka.

Masalah kesehatan merupakan hal penting yang ada di kehidupan masyarakat. Seiring berjalannya waktu peningkatan tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan sejalan dengan peningkatan taraf hidupnya. Hal tersebut membuat para penyelenggara jasa kesehatan seperti rumah sakit semakin gencar pula meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah pasien. Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang dirasakan konsumen yang berupa kesenangan atau bahkan ketidakpuasan yang muncul setelah menggunakan produk atau jasa yang kemudian membandingkan harapan konsumen dengan kenyataan yang diterimanya.¹ Kepuasan pasien sendiri menjadi salah satu tolak ukur sebuah rumah sakit mengetahui sudah sebaik apa pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

Dalam meningkatkan pembangunan kesehatan masyarakat, rumah sakit memegang peranan penting dalam mencapai pada kepuasan pasien karena mencakup kesehatan khalayak. Layanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang penting untuk masyarakat. Sebab dengan tubuh yang sehat secara jasmani maka manusia dapat menjalankan segala aktifitasnya dengan baik. Keberhasilan pemasaran jasa mereka terletak pada

¹Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung : CV Pustaka Setia, 2015), hlm 234



terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pasien. Dengan memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang berkualitas tentu akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Pelayanan kesehatan tersebut menjadi tonggak dasar produktivitas dalam memberikan kepuasan atas pasien yang dirawat. Adapun komponen yang menjadi dasar atas kepuasan seorang pasien yaitu terlihat dari komponen pelayanan dan produk pada rumah sakit.² Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamaan.³ Dari empat persyaratan pokok tersebut dapat menjamin terselenggaranya pelayanan yang baik di dalam sebuah rumah sakit sehingga diharapkan pasien akan memperoleh kepuasan selama melakukan perawatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu akan terjamin apabila dilakukan penilaian dan pemantauan terhadap petugas pelaksana, dana dan sarana prasarana. Pelayanan tersebut tidak akan bermutu apabila tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.⁴ Masyarakat tentu akan sulit untuk percaya menggunakan jasa pada rumah sakit tersebut dan mencari alternatif

²Hikmah Pratiwi Hafid, "Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Ibnu Sina Makassar" (Makassar : *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin*, 2016) hlm. 1 (Diakses Google Cendikia pada 20 September 2019)

³H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*(Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 197

⁴Hetty Ismainar,*Administrasi Kesehatan Masyarakat*,(Deep Publish :2015), hlm 59



ke rumah sakit lain yang lebih baik. Pelayanan secara Islami menjadi pilihan tersendiri bagi masyarakat mengingat di Indonesia mayoritas penduduknya adalah muslim. Dalam hal kesehatan pun banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan perawatan kesehatannya di rumah sakit Islam. Pelayanan Kesehatan Islami merupakan segala bentuk pengelolaan kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Praktek pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian kecil dari pelajaran dan pengalaman akhlaq.⁵ Maka dari itu sebuah rumah sakit yang berlabel Islam harus mampu mewujudkan visi misinya menjadi pusat pelayanan kesehatan yang berbasis Islami. Hal tersebut diwujudkan oleh para petugas seperti perawat, dokter dan petugas penunjang medis lainnya, serta fasilitas yang ada pada rumah sakit.

Masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa pelayanan kesehatan. Kepercayaan merupakan faktor penting untuk menciptakan kepuasan konsumen. Sebagai penyedia pelayanan jasa yang bergerak di bidang kesehatan, rumah sakit harus mampu menjaga kepercayaan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang amanah sesuai dengan syariah Islam. Kepercayaan merupakan perantara utama dalam mempengaruhi niat berperilaku dibandingkan dengan kepuasan keseluruhan.⁶ Kepercayaan akan tercipta bilamana perusahaan mampu memberikan rasa puas kepada konsumen dalam menggunakan jasa atau

⁵Rusdi.L, Nuansa Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam, (Suara Muhammadiyah, edisi 20-02),hlm. 1

⁶ Yelli Trisusanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)"(*JOM FISIP*, Vol.4), hlm 7



produknya, hal tersebut sejalan dengan Widiyanto yang mengatakan bahwa pondasi dalam bisnis yang merupakan cara untuk mempertahankan konsumen didapatkan dari sebuah kepercayaan.⁷ Kepercayaan juga tidak dengan instan didapatkan oleh sebuah penyedia pelayanan jasa seperti rumah sakit. Kepercayaan tersebut akan timbul apabila rumah sakit mampu mempertahankan pelayanan terbaiknya kepada pasien. Apabila sudah dipercaya, maka dengan mudah masyarakat akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Selain kepercayaan, penyedia layanan jasa juga harus bisa memberikan fasilitas yang baik kepada konsumen. Sebuah rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dan fasilitas terbaiknya kepada pasien agar mereka merasa nyaman dan aman selama melakukan perawatan kesehatan disana, sehingga keberlangsungan perusahaan akan terus berjalan. Fasilitas merupakan suatu benda atau sarana prasarana yang disediakan oleh penyedia layanan jasa guna memberikan kenyamanan kepada konsumen.⁸ Fasilitas disetiap instansi tentunya berbeda sesuai dengan kebutuhan konsumennya. Tidak hanya fasilitas medis, fasilitas non medis pun harus bisa dipenuhi oleh rumahsakit supaya dapat menciptakan kenyamanan. Pentingnya kualitas pelayanan Islami, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit saat ini menjadi perhatian tersendiri bagi para penyedia layanan jasa dibidang kesehatan untuk menarik para

⁷ Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo"(*Jurnal AGORA*, Vol.7, No.1, 2018)

⁸ Sudono Sukirno, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi, Edisi 3* (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2005), hlm 98



konsumen. Hal tersebut tidak hanya berlaku di kota besar saja, persaingan bisnis dibidang kesehatan ini dengan menonjolkan keunggulan masing-masing rumah sakit sudah merambah di kota-kota kecil seperti halnya kota Pekalongan.

Di Pekalongan terdapat beberapa rumah sakit baik swasta maupun negeri. Persaingan pun semakin ketat karena setiap rumah sakit menonjolkan keunggulan masing-masing. RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan menjadi salahsatu pilihan rumah sakit berlabel Islam di Pekalongan. Dahulu rumah sakit ini adalah rumah bersalin yang kemudian berkembang menjadi rumah sakit umum atas bimbingan dari RSI Muhammadiyah Roemani Semarang. RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan mengeluarkan kebijakan mutu bahwa manajemen dan seluruh karyawan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima yang didukung oleh SDM serta sarana/prasarana yang handal dengan selalu mengutamakan “*Safety*” sehingga memberikan rasa aman, nyaman dan kepuasan bagi seluruh pelanggan serta melakukan upaya-upaya yang berkesinambungan.⁹ Dengan komitmen tersebut tentunya rumah sakit harus berupaya semaksimal mungkin agar dapat mewujudkannya. RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan telah menjadi rumah sakit dengan tingkat Akreditasi Paripurna dari KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit), namun dari segi pelayanan dan fasilitas masih ada saja keluhan dari masyarakat.

⁹RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. <https://rsipekajangan.com>. Diakses pada 20 September 2019 pukul 17:32 WIB



Salah satu keluhan datang dari pasien yang pernah dirawat disana, dia mengatakan bahwa biaya perawatannya cukup mahal bagi pasien yang tidak ditanggung oleh BPJS padahal dia termasuk masyarakat menengah kebawah.¹⁰ Selain itu masih ada pula keluhan dari masyarakat yang mengeluhkan ketidakjelasan cara pendaftaran untuk perawatan rawat jalan hendaknya menjadi perhatian dari rumah sakit agar segera dilakukan perbaikan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, berikut tabel tingkat kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan :

Tabel 1.1
Tingkat Kepuasan Pasien

Tahun	Tri	Tri	Tri	Tri	Rata-rata
	Wulan I	Wulan II	Wulan III	Wulan IV	
	%	%	%	%	%
2016	82,00%	81,00%	83,11%	86,15%	83.06%
2017	88,60%	89,97%	90,63%	87,68%	89.22%
2018	89,89%	90.98%	91,99%	92,37	91,31%

Sumber : RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, 2019

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Masmuatun. Ibu Masmuatun adalah salah satu pasien yang berprofesi sebagai pedagang jajan. Wawancara dilakukan pada tanggal 30 April 2020 pukul 09.00 WIB di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan ketika beliau sedang kontrol.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, bahwa jumlah pasien yang pernah dirawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1.2
Data Pasien Rawat Inap

No	Bulan	2016	2017	2018
1	Januari	1012	1017	1091
2	Februari	1012	993	973
3	Maret	1029	1019	1180
4	April	1060	1002	1066
5	Mei	944	1007	987
6	Juni	928	894	942
7	Juli	923	1056	1000
8	Agustus	995	1004	964
9	September	1021	1033	992
10	Oktober	933	1198	1106
11	November	947	1119	1079
12	Desember	1030	1111	1076

JUMLAH	11834	12453	12456
---------------	--------------	--------------	--------------

Sumber : RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, 2019

Dari data di atas menunjukkan jumlah yang fluktuatif setiap bulannya. Angka tersebut tidak selalu naik dan tidak pula turun secara drastis. Naik turunnya kunjungan tersebut dirasa masih wajar. Akan tetapi dalam hitungan tahunan data tersebut selalu menunjukkan kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dari rumah sakit sehingga menarik masyarakat untuk melakukan perawatan kesehatan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan ketika mereka sakit. Peningkatan jumlah pasien tersebut terjadi tentunya karena adanya beberapa faktor yang mendukung. Faktor tersebut bisa dari sumber daya manusianya dan sarana prasarannya.

RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan berupaya mengutamakan kualitas pelayanannya dengan melengkapi sarana dan prasarana, serta mengembangkan sumber daya manusia yang bermutu untuk mencapai kepuasan para pasien. Namun upaya tersebut tidak serta merta membuat RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan menjadi pilihan utama masyarakat mengingat banyaknya rumah sakit lain di Pekalongan baik swasta maupun negeri. Hal ini menjadi tantangan sendiri bagi rumah sakit untuk selalu mempertahankan eksistensinya. Sebagai rumah sakit yang berlabel Islam, RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan tentu harus bisa mengimplementasikan pelayanan secara Islami kepada pasien sesuai dengan visi dan misi rumah sakit. Tidak hanya



pelayanan, fasilitas dan para petugas medis maupun penunjang medis harus bernuansa Islami. *Rahmatanlil'alam* seharusnya dapat dirasakan dari penerapan syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari dengan cara yang santun, lembut dan mengayomi tanpa mengurangi keadilan, kewibawaan, dan ketegasan. Hal tersebut jika dijalankan dengan baik tentu akan menciptakan kepercayaan dari masyarakat terutama umat muslim untuk melakukan perawatan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Empat jenis aspek yang membentuk kepuasan pasien yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan staf rumah sakit, aspek kompetensi dan aspek biaya. Namun dari beberapa aspek tersebut dalam pengaplikasiannya belum secara keseluruhan memenuhi karakteristik utama pelayanan secara Islami pada RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Hal tersebut terlihat pada keterampilan berkomunikasi petugas kepada pasien dan fasilitas rumah sakit seperti masih perlunya perbaikan pada sirkulasi udara, kebersihan peralatan kesehatan serta musholla yang berada di dalam rumah sakit memiliki tempat wudhu yang digunakan bersama antara laki-laki dan perempuan sehingga kurangnya privasi tersendiri bagi kaum wanita ketika berwudhu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis ingin mengetahui apakah faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan).**



B. Rumusan Masalah

Dengan melihat berbagai uraian diatas maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah yang berkaitan yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu permasalahan digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pokok permasalahan supaya penelitian tersebut lebih terencana serta mempermudah dalam ulasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Adapun batasan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Variabel

Mengingat faktor kepuasan pasien sangat banyak, dalam penelitian ini peneliti membatasi 3 variabel saja yaitu variabel kualitas pelayanan Islami, kepercayaan dan fasilitas pada RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

2. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pasien rawat inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan sebagai objek penelitian.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas tujuan penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pengaruh pelayanan Islami secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini penulis jabarkan sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit

Riset ini mampu menjadi masukan dan kritikan kepada pihak RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan agar semakin lebih baik lagi kedepannya. Terutama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Akademisi

Riset ini mampu memperdalam khasanah pengetahuan serta dapat dikembangkan lagi kedepannya dengan penelitian-penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

3. Bagi Masyarakat

Riset ini mampu menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk melakukan perawatan kesehatan ketika mereka sakit.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini sistematika penulisannya terbagi menjadi beberapa poin, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Dalam bab ini berisi mengenai Landasan Teori, Telaah Pustaka, Kerangka Berfikir dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data serta Teknik Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang paparan hasil analisis Data yang terdiri dari Uji Validitas dan Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis dan pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Islami secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yang dilakukan peneliti, t hitung pada variabel kualitas pelayanan islami adalah sebesar 6,182 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dalam hal ini nilai t hitung $6,182 > t$ tabel 1,98525, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yang dilakukan peneliti, t hitung pada variabel kepercayaan adalah sebesar 0,903 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,369. Dalam hal ini nilai t hitung $0,903 < t$ tabel 1,98525, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

3. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yang dilakukan peneliti, t hitung pada variabel fasilitas adalah sebesar 1,019 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,311. Dalam hal ini nilai t hitung $1,019 < t$ tabel 1,98525, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
4. Variabel Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan ditunjukkan dari hasil uji F dilihat dari F hitung $13,6667 > F$ tabel 2,70 dan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka secara simultan variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien.

Variabel Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan sebesar 28,4% dan 71,6% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebuah bahan referensi untuk





kegiatan mengajarnya ataupun penelitiannya. Dikarekanakan penelitian ini masih memiliki kekurangan seperti keterbatasan dalam memperoleh data dan periode waktu yang digunakan. Sehingga penelitian selanjutnya diharapkan mampu meneliti dengan menambah variabel bebas lainnya dan tahun penelitian sehingga memberikan hasil yang lebih baik lagi.

2. Bagi publik, terutama bagi RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat agar menggunakan jasanya ketika mereka sakit. Selain itu, fasilitas medis maupun non media juga perlu ditingkatkan agar pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Yuniarti, V. S. 2015. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Moenir, H. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismaniar, H. 2015. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Deep Publish.
- Tim Penyusun. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- M Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Rangkuty, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- K, Bahrul. 2015. *Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank cetakan ke-2*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ibrahim. 1997. *TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global*. Jakarta : Djambatan.
- Assauri. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*. Jakarta : thn XXXIII.
- S, Basuki. 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 1*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Asytuti, Rinda. 2015. *Isu-Isu Kontemporer : Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia*, Cet. Ke-1. Pekalongan : CV. Duta Media Utama.
- Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta : Kencana.



- H, Silfia. 2017. *Komunikasi Antar pribadi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Sukino, Sudono. 2005. *Pengantar Mikro Ekonomi, Edisi 3*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehalindo.
- Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior, Third Edition*. New York : John Wiley & Sons, Inc
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin. 1997. *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Benyamin Molan.
- Yunia, Ika dan Kadir, Abdul. 2014. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- MUI dan Rakernas. 2011. *Pedoman Penyelenggaraan Organisasi Majelis Ulama Indonesia..* Jakarta: MUI.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Statistik Nonparametris*. Bandung : CV Alfabeta
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Akasara.
- Prasetyo, Bambang dan Miftahul, Lina. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Syahrum dan Salim. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . Bandung: Citapustaka Media.
- Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik* . Jakarta: Rineka Putra.
- Anshori, Muslich dan Iswati, Sri. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya : AUP Unair.
- Bungin, Burhan. 2005. *Penelitian Kuantitatif* . Jakarta : Kencana.
- Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.



- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Simamora, Bilson. 2005. *Multivariat Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rumidi, Sukandar. 2012. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset. Bisnis*. Jakarta : Gramedia.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Maryati, Kun dan Suryawati, Juju. 2006. *Sosiologi*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*,(Jakarta : PT Grasindo.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indrianto, Nur dan Supono, Bambang. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen Cetakan Ke-6*. Yogyakarta : BPF.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Cet. 1*. Yogyakarta: CAPS.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19, Cetakan-5*. Semarang : BP Undip.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo : CV Wade Group.
- Latan, Hengky dan Temalagi, Selva. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.



- Supranto. 2005. *Statistiska*. Jakarta : Erlangga.
- Erwan dan Diah. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Yogyakarta : Gava Media.
- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi, Ed II* . Yogyakarta : Andi Offset
- Departemen Agama RI. 2013. *Al-Quran dan Terjemahan Mushaf Amimah*. Jakarta : Al-Fatih
- Trisusanti, Yelli. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*. JOM FISIP. 4(2)
- Mahendra, K.P & Ratih, I. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo*. Jurnal AGORA. 7 (1)
- Perdana, Nova dkk. (2017). *Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Meuraxa*. JUKEMA. 3(1)
- Setiawan, Heri., dkk. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen. 2(2)
- Apriyadi, Dede. (2017). *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari*. Jurnal Magistra. 99
- Riharjani, J. (2005). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Sualayan Sebagai Tempat Berbelanja*. Jurnal Studi Manajemen Organisasi.
- Rosita., dkk. (2016). *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Jurnal Manajemen Resort Leisure. 13(1)
- Pribadi, Hilmi. (2016). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas dan Harga pada Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes*, jurnal Manajemen.
- Indrayani, T.I, & Welia. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah*. Jurnal Ekonomi. 4(2)
- Rusandy, D.S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 1(1)

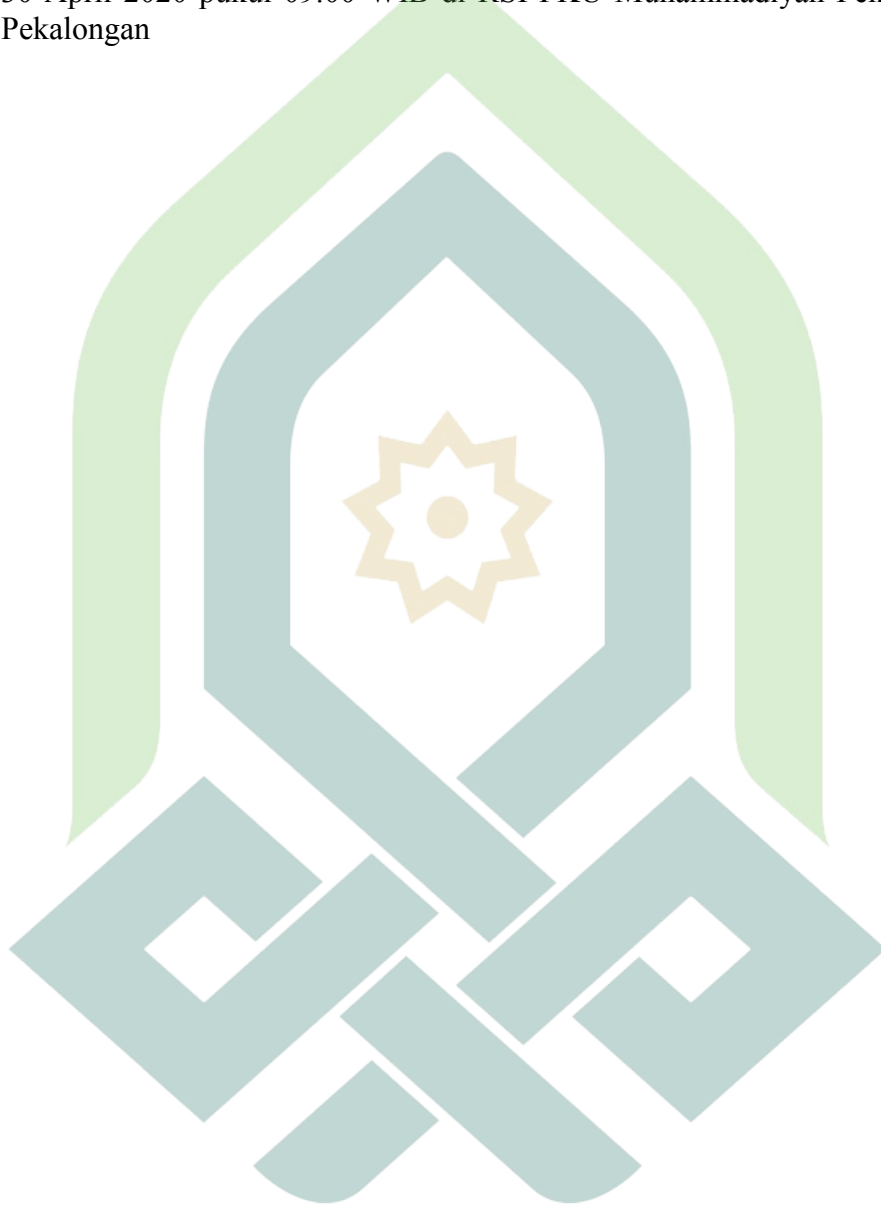


- Agustin, R.D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang*. Jurnal Riset Manajemen. 1(2)
- Hafid, H.P. (2016). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Ibnu Sina Makassar* (Doctoral Dissertation Universitas Islam Negeri Alaludin).
- Khoirunnisa, Awaliyah. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo*. (Doctoral Dissertation IAIN Ponorogo).
- Nova, R.F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*. (Doctoral Dissertation Universitas Sebelas Maret).
- Nofiyah, Julian. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Islami Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada D'mutia*. (Doctoral Dissertation UIN Walisongo).
- Fuad. (2017). *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh*. (Doctoral Dissertation UIN Ar-Raniry).
- Setyawan, B.D. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang)*. (Doctoral Dissertation Universitas Negeri Semarang).
- Agustina, Dwi. (2019). *Pengaruh Fasilitas, Sharia Compliance dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Namira Syariah Pekalongan*. (Doctoral Dissertation IAIN Pekalongan).
- Risdawati. (2017). *Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam Sebagai Variabel Moderasi*. (Doctoral Dissertation UIN Alauddin).
- Umayya, I.S., (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*. (Doctoral Dissertation UIN Sumatera Utara).
- Lena, Felisitas. E.M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*. (Doctoral Dissertation Universitas Sanata Dharma).



Rumah Sakit Islam Pekajangan Pekalongan. 2019. Diakses dari <https://rsipekajangan.com> pada 20 September 2019

Wawancara dengan Ibu Masmuatun. Ibu Masmuatun adalah salah satu pasien yang berprofesi sebagai pedagang jajan. Wawancara dilakukan pada tanggal 30 April 2020 pukul 09.00 WIB di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Sela Fitriyani
2. Tempat Tanggal Lahir : Pekalongan, 16 Februari 1997
3. Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan Rt.05/Rw.03 Gg.12
Meduri Tirto, Kota Pekalongan Barat
4. Email : sela.fitriyani16@gmail.com
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Agama : Islam

B. DATA ORANGTUA

1. Ayah Kandung : Maslori
2. Ibu Kandung : Sri Indarsih
3. Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan Rt.05/Rw.03 Gg.12
Meduri Tirto, Kota Pekalongan Barat

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MIS Tirto Kota Pekalongan Lulus tahun 2009
2. SMP N 1 Tirto Pekalongan Lulus tahun 2012
3. SMK Medika Pekalongan Lulus tahun 2015

4. IAIN Pekalongan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan
Ekonomi Syariah Angkatan 2016

Pekalongan, 1 November 2020

Yang Membuat,



SELA FITRIYANI
NIM.2013316025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
 UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp. (0285) 412575 Faks (0285) 423418
 Website : perpustakaan iain-pekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iain
 pekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : SELA FITRIYANI
 NIM : 2013316025
 Jurusan/Prodi : EKONOMI SYARIAH

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
 Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMIS,
 KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
 PASIEN RAWAT INAP**

**(Studi Kasus Di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan
 Pekalongan)”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini
 Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
 mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
 menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
 kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
 saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
 IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
 dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, November 2020



SELA FITRIYANI
NIM. 2013316025

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
 Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.