

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH
SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN
PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

ARI ISTIQOMAH
NIM. 2013114090

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Istiqomah
NIM : 2013114090
Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH JANGAN PEKALONGAN”** adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik.

Pekalongan, 11 Februari 2019

Yang menyatakan



ARI ISTIQOMAH
NIM. 2013114090

NOTA PEMBIMBING

Nalim, M.Si

Perumahan Griya Sejahtera C-8 Tirto
Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdri. Ari Istiqomah

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah dilakukan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini

sampaikan naskah Skripsi Saudara:

Nama : ARI ISTIQOMAH
NIM : 2013114090
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN

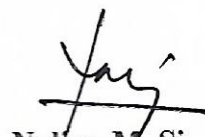
Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 11 Februari 2019

Pembimbing



Nalim, M. Si

NIP. 19780105 200801 1019

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : **ARI ISTIQOMAH**

NIM : **2013114090**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Senin, 11 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta lulus sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

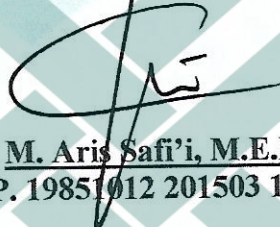
Dewan Penguji,

Penguji I



Hj. Rinda Asytuti M.Si
NIP. 19771206 200501 2 002

Penguji II



M. Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 19851012 201503 1 004

Pekalongan, 11 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN 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 diserap 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 dengan 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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha



د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	set
س	sin	s	es
سین	syin	sy	es dan ye
سڈ	sad	ş	es (dengan titik di bawah)
ڈ	dad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ţ	te (dengan titik dibawah)
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	ki
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	ya

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
ا = a	أَي = ai	آ = ā
ي = i	أَوْ = au	إِي = ī
و = u		أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة = mar'atun jamīlah

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة = fātimah

4. Syaddad (Tasydid, geminasi)

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

Contoh:

رَبَّنَا = rabbanā

الْبِرِّ = al-birr

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 = asy-syamsu

الرجال = ar-rajulu

السيدة = as-sayyidah

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

Contoh:

القمر = al-qamar

البدیع = al-badī'

الجلال = al-jalāl

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 ditransliterasikan dengan apostrof /'.

Contoh:

أمرت = umirtu

شيء = syai'un

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 terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Sumali dan Ibu Iswati yang tercinta dan tersayang. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, ketulusan, dukungan moril dan materil, motivasi serta do'a tiada henti untuk saya. Ucapan terimakasih ini tidak akan ada habisnya karena bapak dan ibu telah merawat serta membesarkan saya dari kecil hingga sekarang, membimbing, mengarahkan dan mendidik dengan setulus hati (semoga Allah SWT melimpahkan keberkahan atas kesehatan dan umur yang panjang dan senantiasa melindungi mereka).
2. Kakak dan adik saya serta kakak ipar saya tersayang Heri Suknamawan, Dwi Ari Stianingsih, M. Ali Maksum dan Diah Irma Fitriyanti yang selalu memberi dukungan dan memotivasi saya.
3. Sahabat saya tercinta Yulia Mahmudah, Alyana Fitria, Khusnul Khotimah, Evi Kristiyawati, terima kasih sudah menemani saya bimbingan, berdiskusi bersama, saling tukar pikiran, mendengarkan keluh kesah saya, dan yang selalu memberikan motivasi serta do'anya kepada saya.
4. Teman-teman ekos B dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah menemani saya berproses di IAIN Pekalongan.



5. Teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2014 terima kasih atas kebersamaan selama masa perkuliahan.
6. Tim KKN Padomasan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih sudah mau menjadi bagian dari keluargaku.





MOTTO

Kau tak akan pernah mampu menyeberangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan.

(Christopher Colombus)

Jika kamu menginginkan kesuksesan, berjuanglah untuk mendapatkannya. Di tengah jalan, mungkin kamu akan menghadapi berbagai halangan. Jangan berbalik arah dan menyerah. Terus hadapi agar suatu saat kamu bisa melihat kesuksesan di seberang sana.



ABSTRAK

Istiqomah, Ari. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan*. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing : Nalim, M. Si.

Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi sosial ekonomi yang memiliki tujuan utama untuk memberikan jasa pelayanan di bidang kesehatan baik di bidang medis maupun non medis dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas layanan dalam bidang usaha jasa merupakan suatu bagian dari strategi bisnis yang sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, dimana dari kualitas kinerja yang dilakukan dapat memberikan pengaruh secara langsung kepada kepuasan konsumen. Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), dan Kepuasan Pasien (Y). Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji asumsi klasiknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji parsial variabel *Kualitas Pelayanan* (X_1) dan variabel *Kepercayaan* (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Kepuasan Pasien*. Tetapi berdasarkan uji simultan variabel *Kualitas Pelayanan* (X_1), dan variabel *Kepercayaan* (X_2), berpengaruh secara simultan terhadap *Kepuasan Pasien* dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,397 atau 39,7%, sedangkan sisanya 60,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam variabel independen pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan” dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan baginda Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-Nya yang 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. Ghinta 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. Agus Fakhрина, M.S.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
4. Salim, M. Si selaku Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk dengan sabar sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ahmad Rosyid, S.E., M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
7. Perpustakaan IAIN Pekalongan dan perpustakaan yang ada di wilayah Kota dan Kabupaten Pekalongan, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

- Perpustakaan IAIN Pekalongan
8. Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian disana.
 9. Orang tua, kakak dan adik saya serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan, do'a untuk penyusunan skripsi ini sehingga dapat memperlancar dalam proses penelitiannya.
 10. Orang yang saya sayangi yang selalu menguatkan dan memberikan dukungan disaat aku lelah dan membuatku bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
 11. Serta sahabat dan teman-teman semua yang menyempatkan waktu untuk berdiskusi, saling tukar pikiran membantu dan memotivasi penulis dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan. Semoga amal dan kebaikan semua mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin...

Pekalongan, 11 Februari 2019



Ari Istiqomah

NIM 2013114090

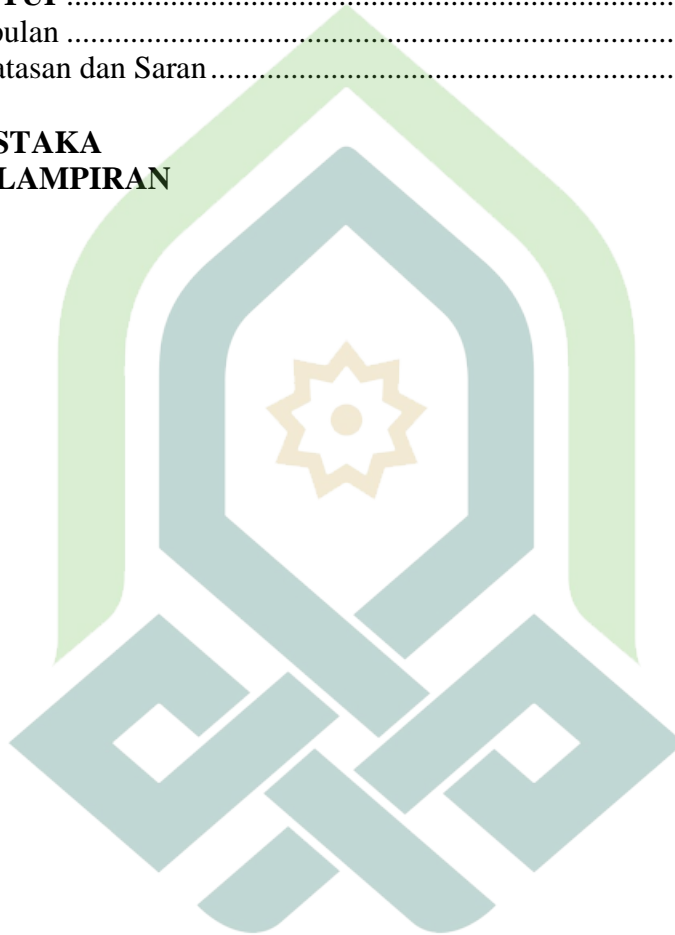
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Masalah.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KERANGKA TEORI.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
a. Definisi Kualitas Pelayanan	13
b. Faktor-faktor Pelayanan	18
c. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan.....	19
d. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2. Kepercayaan.....	29
a. Pengertian Kepercayaan	29
b. Indikator Kepercayaan	33
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	36
3. Kepuasan.....	37
a. Pengertian Kepuasan	37
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan	40
c. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	40
d. Indikator Kepuasan.....	46
B. Penelitian terdahulu.....	48
C. Kerangka Berfikir.....	58
D. Hipotesis.....	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	62
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	63
C. Variabel Penelitian	63

1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	63
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	63
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	65
1. Populasi.....	65
2. Sampel.....	65
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	68
E. Sumber Data.....	68
1. Data Primer.....	69
2. Data Sekunder.....	69
F. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	70
1. Instrumen Penelitian.....	70
2. Teknik Pengumpulan Data.....	71
a. Observasi.....	71
b. Kuesioner.....	72
c. Studi Kepustakaan.....	73
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	74
1. Teknik Pengolahan Data.....	74
a. <i>Editing</i>	74
b. <i>Coding</i>	74
c. <i>Scoring</i>	74
d. <i>Tabulating</i>	75
2. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	75
3. Metode Analisis Data.....	76
a. Uji Instrumen Penelitian.....	76
1) Uji Validitas.....	76
2) Uji Reliabilitas.....	77
b. Uji Asumsi Klasik.....	78
1) Uji Normalitas.....	78
2) Uji Multikolonieritas.....	79
3) Uji Heteroskedastisitas.....	79
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
d. Uji Signifikansi Statistik (Uji Hipotesis).....	81
1) Uji T (Uji Parsial).....	81
2) Uji F (Uji Simultan).....	82
3) Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	82
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	84
A. Deskripsi Data.....	84
1. Karakteristik Responden.....	84
2. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	87
B. Analisis Data.....	90
1. Uji Validitas.....	90
2. Uji Reliabilitas.....	92
3. Uji Asumsi Klasik.....	93
a. Uji Normalitas.....	93
b. Uji Multikolonieritas.....	95



c. Uji Heteroskedastisitas	96
4. Analisis Regresi Linear Berganda	98
5. Uji Hipotesis	100
a. Uji T (Uji Parsial)	100
b. Uji F (Uji Simultan).....	101
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	102
C. Pembahasan.....	103
BAB V PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Keterbatasan dan Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Indikator Pelayanan Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Tahun 2017	8
Tabel 2.1 Jenis Pelayanan yang ada di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan	28
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 Jenis Variabel dan Indikator yang digunakan	64
Tabel 3.2 Range Penilaian	75
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan	86
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	87
Tabel 4.5 Range Penilaian	87
Tabel 4.6 Variabel Kepercayaan (X_2)	88
Tabel 4.7 Range Penilaian	88
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Pasien (Y)	89
Tabel 4.9 Range Penilaian	89
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	95
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	99
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Uji Parsial)	100
Tabel 4.19 Hasil Uji F (ANOVA)	101
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi	103



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	58
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot	94
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	97





DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Mentah Penelitian
- Lampiran 3 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi
- Lampiran 6 Data Indikator Pelayanan Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Tahun 2017
- Lampiran 7 Jenis Pelayanan yang ada di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
- Lampiran 8 Karakteristik Responden
- Lampiran 9 Analisis Deskriptif Kuantitatif
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dunia usaha dewasa ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Serta dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus dapat mengatasi perubahan teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Pengertian organisasi nirlaba secara umum adalah organisasi yang dalam operasinya ini tidak berorientasi dalam menghasilkan laba. Penekanan dalam organisasi ini pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pihak-pihak eksternal, contohnya adalah rumah sakit sebagai organisasi kesehatan.¹

Dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting, terutama di dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi sosial ekonomi yang memiliki tujuan utama untuk memberikan jasa pelayanan di bidang kesehatan, baik dalam bentuk pemeriksaan, perawatan, pengobatan, tindakan medis, dan tindakan diagnosa lainnya yang dibutuhkan oleh pasien. Untuk lebih jelas kita perlu mengetahui lebih lanjut dari pengertian rumah sakit.

¹ Aziz Slamet Wiyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*, Skripsi Ekonomi, (Bandung: Universitas Widyatama, 2013), hlm. 1.

Pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 340/Menkes/Per/Iii/2010 adalah sebagai berikut:

“Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari definisi di atas adalah bahwa rumah sakit mempunyai fungsi memberikan pelayanan medis dan para medis, juga sebagai tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medis dan para medis, serta tempat penelitian dan pengembangan ilmu teknologi di bidang kesehatan dan tujuannya didirikannya rumah sakit adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan.²

Peningkatan kualitas layanan dalam bidang usaha jasa merupakan suatu bagian dari strategi bisnis yang harus mendapat perhatian utama guna memenuhi permintaan atau keinginan konsumen. Pada bagian yang lain, kinerja dari suatu bidang usaha atau lembaga jasa sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, dimana dari kualitas kinerja yang dilakukan dapat memberikan pengaruh secara langsung kepada kepuasan konsumen.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga, artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas produknya. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Gerakan tersebut bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu produk secara berkesinambungan untuk kepentingan

² Aziz Slamet Wiyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam.....* hlm. 17.

konstituen (stakeholder). Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk, berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.³

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, lembaga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pelanggan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.⁴

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar dalam Yunus Nek Kamal Yeop, pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti

³ Aziz Slamet Wiyono, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis, (Surakarta: UMS, 2006), hlm. 2.

⁴ Tryhaji Diwanshah Muda, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang*, Skripsi Ekonomika dan Bisnis, (Semarang: UNDIP, 2014), hlm. 2.

penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.⁵

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus dalam Akbar Mohammad Muzahid, menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.⁶

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁷ Jika kinerja (hasil) yang berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat

⁵ Okky Erviana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*, Skripsi Ekonomi, (Semarang: UNES, 2013), hlm. 2.

⁶ Okky Erviana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.....* hlm. 3.

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2009), hlm. 177.

puas atau senang. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

Kepuasan konsumen merupakan penentu yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Selain itu kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama.⁸

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan pada awalnya merupakan balai pengobatan milik Muhammadiyah cabang Pekajangan yang didirikan pada tahun 1960, dan pada tahun 1963 Muhammadiyah mulai mendirikan bangunan untuk rencana pendidikan rumah bersalin 'Aisyiyah Pekajangan di atas tanah seluas 3.300 m². Pada tahun 1967 secara resmi balai pengobatan Muhammadiyah cabang Pekajangan berpindah di bangunan baru di jalan raya Ambokembang No. 42-44 Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan sekaligus ditingkatkan

⁸Tryhaji Diwanshah Muda, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang.....* hlm. 2-3.

menjadi poliklinik dan rumah bersalin 'Aisyiyah dengan kepemilikan 'Aisyiyah cabang Pekajangan. Seiring pesatnya perkembangan zaman dan tuntutan pelayanan kesehatan oleh masyarakat Kabupaten Pekalongan maka pada tanggal 17 Juni 1988 poliklinik dan rumah bersalin 'Aisyiyah ini diserahkan kepada Muhammadiyah Pekajangan untuk dikembangkan lagi menjadi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan dengan dibimbing oleh Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang hingga diterbitkannya SK dari MENKES RI No. YM 02.04.2.2.5294 tanggal 24 April 1991.⁹

Seiring dengan itu secara bertahap pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan melakukan berbagai perluasan, peningkatan sarana dan prasarana yang ada. Baik gedung, tenaga medis atau para medis atau non medis, peralatan penunjang peralatan medis atau para medis maupun peningkatan pelayanan kepada pasien.

Sehingga pada tahun 1995 Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan membangun ruang Kenanga dan ruang Matahari seluas 2.000 m², serta menata wisma Fastabiqul Khairat menjadi ruang pertemuan dan ruang parkir. Pada bulan Maret 2005, Rumah Sakit Islam bertipe C mulailah proses pembangunan ruang IGD, poli rawat jalan dan kantor administrasi dua lantai, agar lebih representatif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebagai awal usaha Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang jasa, penampilan adalah hal yang harus dilakukan, oleh karena itu Rumah Sakit Islam PKU

⁹*Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pekajangan*, 2014. hlm. 2.

Muhammadiyah Pekajangan juga menerapkan program pencegahan infeksi “*for you, for me and for all*”. Semua dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik “*service excellent*” bagi seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan sebagai pusat rujukan pasien di wilayah Pekalongan dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya, “Menjadi Rumah Sakit Yang Terpercaya Dan Menjadi Pilihan Utama Masyarakat Pekalongan Dan Sekitarnya Dengan Selalu Mengedepankan Patient Safety”. Adapun misinya yaitu:¹⁰

1. Memberikan pelayanan yang islami, unggul, dan tepat dengan fokus utama pada keamanan dan kenyamanan pasien.
2. Menyelenggarakan pelatihan, penelitian, dan pengembangan SDM yang profesional dan berkomitmen.
3. Melaksanakan fungsi sosial, syiar, dan dakwah.
4. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang tepat mengikuti perkembangan teknologi.

Berikut jumlah pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan selama tahun 2017:

¹⁰<http://rsipekajangan.com/layanan>

Tabel 1.1

**Data Indikator Pelayanan Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah
Pekajangan Tahun 2017**

No	Bulan	Kenanga			Matahari
		Kelas			Kelas
		I	II	Jumlah	III
1	Januari	53	47	100	210
2	Februari	46	50	96	210
3	Maret	47	49	96	217
4	April	50	49	99	195
5	Mei	39	45	84	205
6	Juni	38	39	77	162
7	Juli	51	51	102	233
8	Agustus	44	40	84	222
9	September	42	43	85	199
10	Oktober	48	44	92	246
11	November	54	53	107	221
12	Desember	51	47	98	226

Sumber: RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, diolah

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Mereka tetap dilayani meskipun memiliki biaya atau pun surat keterangan miskin. Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan juga merupakan rumah sakit yang terakreditasi PARIPURNA bintang 5 dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan lengkap, sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke rumah sakit ini. Rumah sakit ini juga menjadi rujukan bagi seluruh rumah sakit yang ada di Kabupaten Pekalongan.

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit. Selain itu,

terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien kelas III.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai bidang dan profesi, yaitu sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Bagi penelitian berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam bidang penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian yang lebih lanjut.
 - b. Dijadikan sebagai bahan informasi yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan penelitian terkait

strategi rumah sakit untuk menghadapi strategi persaingan perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan lainnya.

2. Praktis

- a. Bagi rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan permasalahan ini.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika penulisan sedemikian rupa, sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Berisi analisis teoritis (yang menjadi pijakan dalam penelitian), penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, teknik penentuan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang data-data yang digunakan dalam penelitian, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi, uji hipotesis dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis terhadap topik penelitian, kesimpulan pembahasan dan saran-saran sebagai masukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang hasilnya adalah nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ atau signifikansi kurang dari 0,05 dan hasil t_{hitung} lebih besar dibanding t_{tabel} yaitu $4,985 > 1,985$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, sebaliknya semakin rendah Kualitas Pelayanan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menghasilkan nilai signifikansi pada variabel kepercayaan sebesar $0,001 < 0,05$ atau tingkat signifikansi kurang dari 0,05 dan hasil t_{hitung} lebih

besar dibanding t_{tabel} yaitu $3,424 > 1,985$, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, sebaliknya semakin rendah kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

3. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan uji anova atau uji F yang diperoleh F_{hitung} sebesar 33,907. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($33,907 > 3,09$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dan kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan Pasien rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan dan kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

B. Keterbatasan dan Saran

1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu:

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan. Sedangkan sebenarnya masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
- b. Penelitian ini hanya meneliti kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan. Sedangkan jika ada kesempatan waktu yang lebih banyak dapat meneliti lebih luas lagi cakupan penelitiannya.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan simpulan yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan, yaitu antara lain:

- a. Bagi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan

Pekalongan sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya, baik dari segi bukti fisik; keandalan; daya tanggap; jaminan maupun empati. Selain itu, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan hendaknya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit islam sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasiennya. Untuk itu rumah sakit harus menyikapinya dengan memberikan kemampuannya dalam melayani pasien, memberikan pengobatan kepada pasien dengan semaksimal mungkin, serta integritas dalam memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai pasiennya.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti nilai pelanggan, lokasi dan citra.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Yudha dan Sonang Sitohang. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5. No. 6. Juni 2016. ISSN: 2461-0593.
- Aji, Wahyu Kartika. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Semarang: UNDIP.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cet. Ke-10. Bandung: ALFABETA.
- An-Nafi', Alfi Fauziah. 2009. *Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III terhadap Kepuasan Pasien di RSUI Kustati Surakarta*. Skripsi Sains Terapan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Edisi Pertama Cet. Ke-1. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Manajemen Penelitian*. Cet. Ke-1. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assuri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Asytuti, Rinda. 2015. *Isu-Isu Kontemporer: Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia*. Cet. Ke-1. Pekalongan: CV. Duta Media Utama.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. Edisi ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dewi, Chynthia. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan NH Ladies SPA Salon Bogor*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Bandung: ITB.
- Donawati, Delvina. 2014. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Pekan Baru*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis. Vol. 11. No. 2. September 2014. ISSN: 1829-9822.
- Erviana, Okky. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Skripsi Ekonomi. Semarang: UNES.
- Fauzi, Mohammad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Walisongo Press.
- Febriani, Valentina Anissa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang: UNDIP.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2*. Semarang: UNDIP.
- Firdaus, M. Aziz. 2012. *Metode Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Edisi 3*. Semarang: UNDIP.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Cet ke-5. Semarang: BP UNDIP.

Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Ekonomi. Semarang: UNDIP.

Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Cet. Ke-1. Yogyakarta: MedPress.

Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<http://rsipekajangan.com/layanan>

Indrianto, Nur dan Bambang Supono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cet. Ke-6. Yogyakarta: BPFPE.

Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Cet. Ke-1. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kartasmita, Ginandjar. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Cet. Ke-2. Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Cet. Ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabta.
- Lestari, Suci. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Palembang: UIN Raden Fatah.
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren K. Wright. 2005. *Prinsiples of Service Marketing and Management*. Jakarta: PT. Indeks.
- Manopo, Ferninda. 2013. *Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel GranPuri Manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Vol. 1. No.4. November 2013. ISSN: 2303-1174.
- Marta, Enggar Puspita. 2015. *Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Flarent Salon Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia. Vol. 4. No. 5. Oktober 2015.
- Masyuri dan Zaenudin. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Muda, Tryhaji Diwanshah. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang: UNDIP.
- Normasari, Selvy dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6. No. 2. Desember 2013.

Pangandaheng, Fony. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu*. Jurnal Katalogis. Vol. 3. No.2. Februari 2015. ISSN : 2302-2019.

Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pekajangan. 2014.

Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Putra, Rizky Pratama dan Sri Herianing. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 1. No. 9. September 2014.

Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. Jurnal Nalar Fiqh. Volume 10. Nomor 2. Desember.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus: Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rusandy, Deby Santyo. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Manajemen Ekonomi. Kediri: Universitas Islam Kediri.

Salma, Fitri Solahika dan Ririn Tri Ratnasari. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*. Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 2. No. 4. April 2015.

Setiawan, Heri dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen. Volume 2 no 2.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS)*. Cet. Ke-1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Ed. I. Cet. Ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sumertana, I Wayan. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015*. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi. Vol. 7. No. 2.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cet. Ke-4. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Supriyanto, Yuda. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang: UNDIP.
- Suwandi, Eka Dina Dianty. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Bank Kalteng Cabang Pembantu Pasar Baru Palangka Raya)*. Jurnal Sains Manajemen. Vol. 3. No. 1. April 2014. ISSN: 2302-1411.
- Taniredja, Tukira dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Cet. Ke-2. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing.
- Triswandari, Uchik. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Rayon Makasar Timur*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Umar, Husein. 2002. *Research Metods in Finance and Banking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Kepuasan Bank*. Cet. Ke-2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiguna, Cahya Daksa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Medis dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSIA Ummu Hani Purbalingga*. Skripsi Ekonomika dan Bisnis. Semarang: UNDIP.
- Wiyono, Aziz Slamet. 2006. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Tesis. Surakarta: UMS.
- Wiyono, Aziz Slamet. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi Ekonomi. Bandung: Universitas Widyatama.

Lampiran 2 Data Mentah Penelitian

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)											Kepercayaan (X ₂)										Kepuasan Pasien (Y)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	J1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	J2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	J3	
1	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	6	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1
3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	6	4	4	4	3	3	4	4	4	0	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	6	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	6	3	4	4	4	4	3	3	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
6	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	6	2	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	7	3
7	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5	5	4	4	4	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	9	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	6	5	4	3	3	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	6	5	5	4	4	5	5	4	5	7	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	3
10	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	6	4	5	5	5	5	4	4	4	6	5	5	4	5	5	4	4	4	4	6	3
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	7	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	6	3
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	7	5	5	5	5	5	3	5	5	8	5	5	4	4	5	5	5	5	8	3	
13	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	6	3	
14	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4
15	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	0	5	5	4	4	5	5	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	7	3	
17	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	9	4	5	4	4	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	9	3	
18	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	7	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	9	3	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	8	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	



2	0	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	6	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	6	5	5	4	4	5	5	5	5	8	3		
2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
2	2	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	3	
2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	6	3
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	3
2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	6	5	5	4	5	5	4	4	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	3	
2	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	8	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	7	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	9	5	5	5	5	4	4	4	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3		
2	8	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	9	4	4	3	3	3	4	4	9	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3		
2	9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	7	0	4	4	4	4	4	4	3	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
3	0	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	6	3	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	7	5	4	4	5	5	5	4	3	
3	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	6	3	5	5	4	4	3	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9	3		
3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	6	5	4	4	4	3	3	4	4	0	4	5	5	5	5	4	5	5	8	5	5	5	5	5	5	8	3	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	8	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	6	5	5	4	4	4	4	5	6	5	5	5	4	4	4	5	5	7	5	5	5	4	4	5	5	7	3	
3	6	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	3	5	5	8	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
3	7	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	6	3	4	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
3	8	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	6	3	5	5	4	4	4	4	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	9	5	5	5	5	4	5	5	9	3	
3	9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	6	5	5	5	5	5	4	4	7	5	5	5	4	5	5	5	5	9	5	5	5	5	5	5	5	9	3	
4	0	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	9	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	8	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	6	0	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	7	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	

Lampiran 5 Dokumentasi



Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan





Lampiran 6 Data Indikator Pelayanan Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Tahun 2017

No	Bulan	Kenanga			Matahari
		Kelas			Kelas
		I	II	Jumlah	III
1	Januari	53	47	100	210
2	Februari	46	50	96	210
3	Maret	47	49	96	217
4	April	50	49	99	195
5	Mei	39	45	84	205
6	Juni	38	39	77	162
7	Juli	51	51	102	233
8	Agustus	44	40	84	222
9	September	42	43	85	199
10	Oktober	48	44	92	246
11	November	54	53	107	221
12	Desember	51	47	98	226

**Lampiran 7 Jenis Pelayanan yang ada di RSI PKU Muhammadiyah
Pekajangan Pekalongan**

Instalasi Gawat Darurat 24 Jam
Klinik Umum Setiap Hari Spesialis Penyakit Dalam Spesialis Bedah Umum Spesialis Kandungan dan Kebidanan Spesialis Penyakit Anak Spesialis Penyakit Telinga, Hidung, Tenggorokan Spesialis Penyakit Mata Spesialis Penyakit Syaraf Spesialis Penyakit Jantung Klinik Gigi Klinik Fisioterapi Klinik Radiologi dan USG Klinik Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
Pelayanan Penunjang Rontgen Laboratorium Farmasi / Apotek Konsultasi Gizi Ambulan
Pelayanan Umum ASKES Sukarela, JPKS Bina Rohani Mushola ATM Bank Mandiri Parkir
Rawat Inap, terdiri dari: Ruang VIP: 3 TT Ruang Kelas I & II: 14 TT Ruang Kelas III: 36 TT Ruang Kelas ICU: 4 TT Ruang Kelas III Anak: 10 TT Ruang Bayi: 6 TT (Iis)

Lampiran 8 Karakteristik Responden

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 TAHUN	12	12,2	12,2	12,2
21-30 TAHUN	25	25,5	25,5	37,8
31-40 TAHUN	30	30,6	30,6	68,4
41-50 TAHUN	20	20,4	20,4	88,8
>51 TAHUN	11	11,2	11,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	41	41,8	41,8	41,8
PEREMPUAN	57	58,2	58,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Golongan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KELAS I	15	15,3	15,3	15,3
KELAS II	15	15,3	15,3	30,6
KELAS III	68	69,4	69,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Lampiran 9 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-rata
	1	2	3	4	5			
P1	0	0	0	51	47	439	98	4,48
P2	0	0	5	74	19	406	98	4,14
P3	0	0	25	63	10	377	98	3,85
P4	0	0	21	71	6	377	98	3,85
P5	0	0	4	81	13	401	98	4,09
P6	0	0	0	76	22	414	98	4,22
P7	0	0	18	61	19	393	98	4,01
P8	0	0	2	51	45	435	98	4,44
P9	0	3	11	67	17	392	98	4
P10	0	3	26	56	13	373	98	3,81
P11	0	0	25	64	9	376	98	3,84
P12	0	2	4	78	14	398	98	4,06
P13	0	0	4	67	27	415	98	4,23
P14	0	1	17	55	25	398	98	4,06
P15	0	0	0	43	55	447	98	4,56
Rata-rata Jawaban Responden								4,11

Variabel Kepercayaan (X₂)

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-rata
	1	2	3	4	5			
P1	0	0	0	45	53	445	98	4,54
P2	0	0	0	48	50	442	98	4,51
P3	0	0	22	61	15	385	98	3,93
P7	0	0	10	66	22	404	98	4,12
P8	0	0	3	59	36	425	98	4,34
Rata-rata Jawaban Responden								4,29

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-rata
	1	2	3	4	5			
P1	0	0	0	46	52	444	98	4,53
P2	0	0	0	51	47	439	98	4,48
P3	0	0	3	59	36	425	98	4,34
P4	0	0	0	60	38	430	98	4,39
P5	0	0	2	62	34	424	98	4,33
P6	0	0	0	67	31	423	98	4,32
P7	0	0	2	53	43	433	98	4,42
P8	0	0	4	48	46	434	98	4,43



	Rata-rata Jawaban Responden	4,41
--	------------------------------------	-------------

Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
X1.1	0,807	0,1996	Valid
X1.2	0,643	0,1996	Valid
X1.3	0,597	0,1996	Valid
X1.4	0,490	0,1996	Valid
X1.5	0,487	0,1996	Valid
X1.6	0,395	0,1996	Valid
X1.7	0,537	0,1996	Valid
X1.8	0,764	0,1996	Valid
X1.9	0,324	0,1996	Valid
X1.10	0,594	0,1996	Valid
X1.11	0,515	0,1996	Valid
X1.12	0,215	0,1996	Valid
X1.13	0,453	0,1996	Valid
X1.14	0,572	0,1996	Valid
X1.15	0,271	0,1996	Valid

Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
X2.1	0,769	0,1996	Valid
X2.2	0,802	0,1996	Valid
X2.3	0,648	0,1996	Valid
X2.4	0,628	0,1996	Valid
X2.5	0,665	0,1996	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Y.1	0,507	0,1996	Valid
Y.2	0,507	0,1996	Valid
Y.3	0,500	0,1996	Valid
Y.4	0,449	0,1996	Valid
Y.5	0,703	0,1996	Valid
Y.6	0,653	0,1996	Valid
Y.7	0,698	0,1996	Valid
Y.8	0,573	0,1996	Valid



Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
Kualitas Pelayanan (X1)	0,795	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,734	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,708	Reliabel



Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

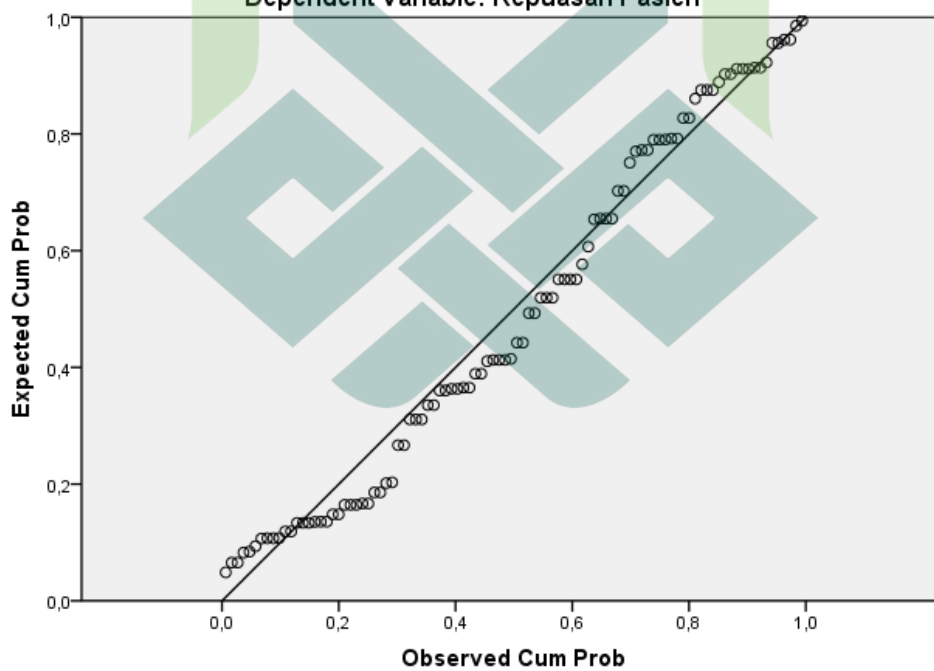
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,80739638
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,095
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,944
Asymp. Sig. (2-tailed)		,335

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

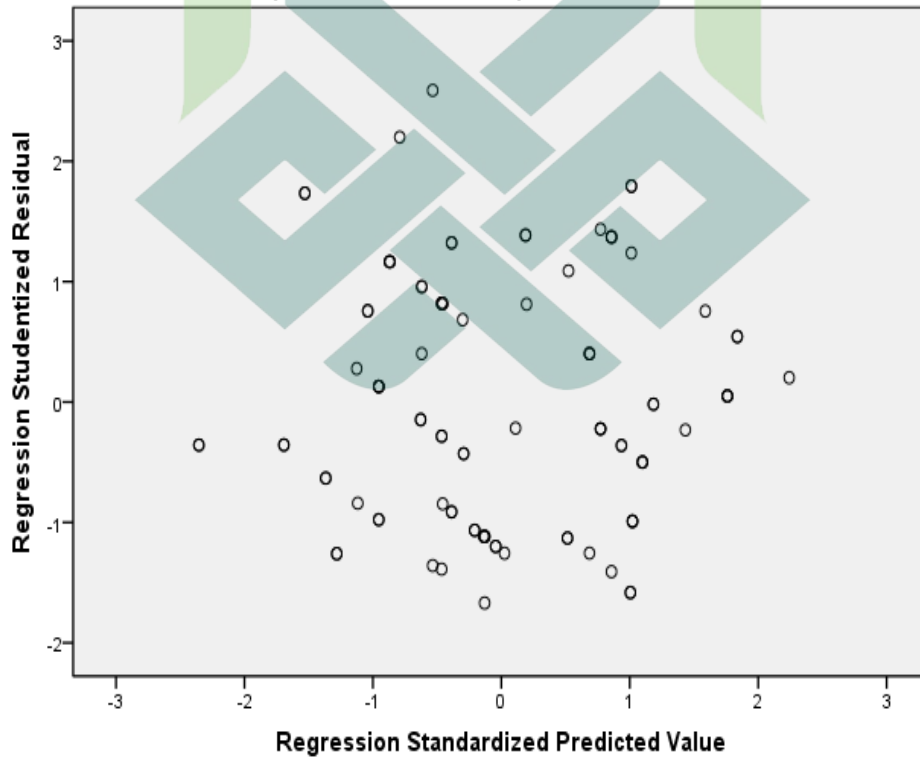
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,702	2,877		4,067	,000		
Kualitas Pelayanan	,249	,050	,443	4,985	,000	,777	1,287
Kepercayaan	,380	,111	,304	3,424	,001	,777	1,287

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

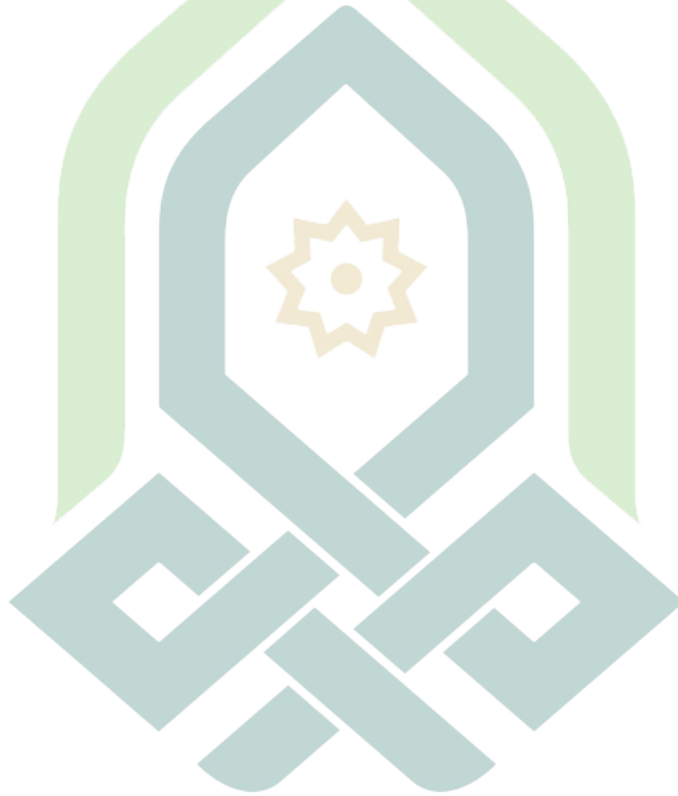




Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,949	1,528		1,931	,057
Kualitas Pelayanan	-,013	,027	-,058	-,501	,617
Kepercayaan	-,028	,059	-,056	-,481	,632

a. Dependent Variable: Glejser

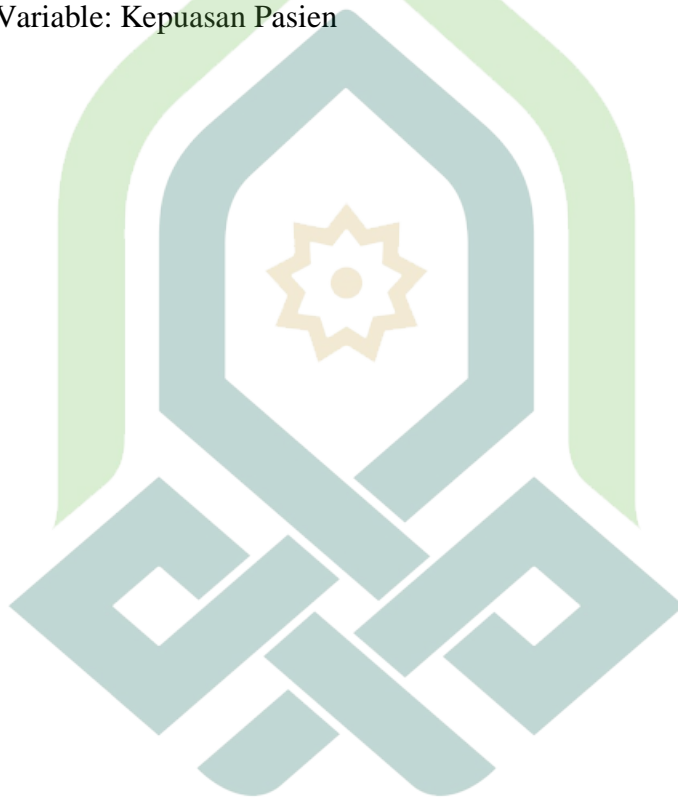


Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,702	2,877		4,067	,000
Kualitas Pelayanan	,249	,050	,443	4,985	,000
Kepercayaan	,380	,111	,304	3,424	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,702	2,877		4,067	,000
Kualitas Pelayanan	,249	,050	,443	4,985	,000
Kepercayaan	,380	,111	,304	3,424	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji f (Simultan)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	226,193	2	113,097	33,907	,000 ^a
Residual	316,868	95	3,335		
Total	543,061	97			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,645 ^a	,417	,404	1,826

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Ari Istiqomah
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir: Pekalongan, 23 Februari 1996
4. Agama : Islam
5. Alamat : Desa Rengas No. 55 Rt.002 Rw.001
Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan

B. Identitas Orang Tua

1. Nama ayah : Sumali
Pekerjaan : Kepala Desa Rengas
2. Nama Ibu : Iswati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
3. Alamat : Desa Rengas No. 55 Rt.002 Rw.001
Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan

C. Riwayat Pendidikan

1. TK Muslimat NU Rengas, lulus tahun 2002
2. SD Negeri Rengas, lulus tahun 2008
3. SMP Negeri 1 Kedungwuni, lulus tahun 2011
4. SMA Negeri 1 Kedungwuni, lulus tahun 2014
5. IAIN Pekalongan, angkatan 2014

Pekalongan, 11 Februari 2019

Penulis

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan | Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id

17/In.30/M.6/PP.00.9/02/2018

08 Februari 2018

Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala BAPPEDA LITBANG Kab. Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Ari Istiqomah


NIM : 2013114090

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Pekalongan".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

A.n Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Agus Fakhрина, M.S.I.
NIP. 197701232003121001



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 : **ARI ISTIQOMAH**
NIM : **2013 114 090**
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 DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA 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.



ARI ISTIQOMAH
NIM. 2013114090

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



Pekalongan, 12 Maret 2018

Nomor : 010/Diklat.RSIP/III/2018
Hal : Ijin Penelitian
Lampiran : Surat Permohonan & Rekomendasi Bapeda

Kepada
1. Koordinator Ruang Matahari
2. Koordinator Ruang Kenanga

Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menanggapi surat dari Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan Nomor
17/In.30/M.6/PP.00.9/02/2018 Perihal Permohonan Ijin Penelitian

Nama : Ari Istiqomah
NPM : 2013114090
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSI PKU Muhammadiyah
Pekajangan Kabupaten Pekalongan*

Sebagai prinsipnya kami telah mempelajari dan mengijinkan dari yang tersebut diatas
untuk melakukan penelitian dengan *pembagian kuisioner ke keluarga Pasien
/ Pengunjung* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, Maka dari itu ruangan/unit
terkait mohon mengawasi proses penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Staf SDM & Diklat

