

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

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

Hikmah Hayuning Amukti

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74555&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

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

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

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

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