

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PASIEN
MELALUI KUALITAS LAYANAN ISLAMI
DAN KEPUASAN KAFAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

WISHNU TUNDJUNG SETO

30401310800

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG**

2018

Halaman Pengesahan

SKRIPSI
MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PASIEN
MELALUI KUALITAS LAYANAN ISLAMI
DAN KEPUASAN KAFFAH

Disusun Oleh :
WISHNU TUNDJUNG SETO
30401310800

Telah Disetujui oleh Pembimbing dan Selanjutnya dapat Diajukan
Kehadapan Sidang Panitia Ujian Pra Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Agustus 2018
Dosen Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa, MM

HALAMAN PENGESAHAN

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PASIEN MELALUI KUALITAS
LAYANAN ISLAMI DAN KEPUASAN KAFFAH**

Disusun oleh :

WISHNU TUNDJUNG SETO

30401310800

Telah dipertahankan didepan penguji

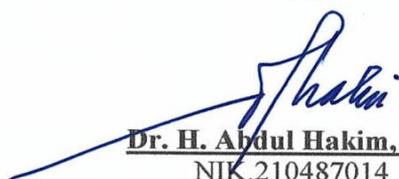
Pada tanggal 3 September 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa, MM
NIK.210486011

Penguji I

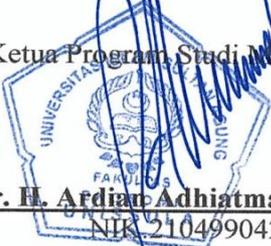

Dr. H. Abdul Hakim, MSi
NIK.210487014

Penguji II


Drs. H. Noor Kholis, MM
Nik.210489017

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 3 September 2018

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK.210499042

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Wishnu Tundjung Seto

Nim : 30401310800

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Model Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Kualitas Layanan Islami dan Kepuasan Kaffah” adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan demikian, saya menyatakan bahwa sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil, dengan cara menyalin atau menulis ulang dalam bentuk rangkaian kalimat yang merupakan pemikiran atau gagasan atau pendapat orang lain, yang seolah-olah saya akui sebagai hasil karya atau tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya salin atau tulis ulang atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan atau nama penulis aslinya.

Apabila saya melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik yang disengaja maupun tidak, maka dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Apabila kemudian saya terbukti melakukan kecurangan melakukan tindakan menyalin atau menulis ulang tulisan orang lain yang seolah-olah merupakan hasil pemikiran saya sendiri, berarti ijazah dan gelar yang akan saya peroleh dari universitas akan batal saya terima.

Semarang, 13 September 2018

Yang Membuat Pernyataan



Wishnu Tundjung Seto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَإِنْ يَمَسُّكَ اللَّهُ بِضُرٍّ فَلَا كَاشِفَ لَهُ إِلَّا هُوَ وَإِنْ يُرِدْكَ
بِخَيْرٍ فَلَا رَادَّ لِفَضْلِهِ يُصِيبُ بِهِ مَنْ يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَهُوَ الْغَفُورُ
الرَّحِيمُ (١٠٧)

Jika Allah menimpakan sesuatu kemudharatan kepadamu, maka tidak ada yang dapat menghilangkannya kecuali Dia. Dan jika Allah menghendaki kebaikan bagi kamu, maka tak ada yang dapat menolak kurnia-Nya. Dia memberikan kebaikan itu kepada siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-hamba-Nya dan Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

(QS. Yunus : Ayat 107)

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ الآخِرَةَ فَعَلَيْهِ
بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

Barang siapa menginginkan soal-soal yang berhubungan dengan dunia, wajiblah ia memiliki ilmunya ; dan barang siapa yang ingin (selamat dan berbahagia) di akhirat, wajiblah ia mengetahui ilmunya pula; dan barangsiapa yang menginginkan kedua-duanya, wajiblah ia memiliki ilmu kedua-duanya pula.

(HR. Bukhari dan Muslim)

إِذَا مَاتَ الْإِنْسَانُ انْقَطَعَ عَنْهُ عَمَلُهُ إِلَّا مِنْ ثَلَاثَةٍ : إِلَّا مِنْ صَدَقَةٍ جَارِيَةٍ، أَوْ
عِلْمٍ يُنْتَفَعُ بِهِ، أَوْ وَلَدٍ صَالِحٍ يَدْعُو لَهُ

“Apabila manusia telah meninggal dunia maka terputuslah semua amalannya kecuali tiga amalan : shadaqah jariyah, ilmu yang bermanfaat dan anak shalih yang mendoakan dia.”

(HR. Muslim)

Ku persembahkan skripsi ini kepada:

Bapak dan Ibu yang selalu menjadi panutan hidupku, yang selalu mengisi hari-hariku.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, hanya karena limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan tugas berupa skripsi dengan judul “Model Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Kualitas Layanan Islami dan Kepuasan Kaffah” .

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat persyaratan dalam meraih gelar akademik Sarjana Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, atas dukungan, dorongan, dan nasihat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Moch Zulfa, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, dan pengarahan kepada Penulis hingga terselesaikannya .
2. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, M.T.,Ph.D.,selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Olivia Fahrunnisa, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
4. Ibu Hj. Alifah Ratnawati, S.E.,M.M selalu Dosen wali yang selalu memberikan pengarahan kepada Penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

6. Bapak dr. H. Masyhudi, AM, M.Kes yang telah memberikan kesempatan seluas-luasnya dalam membantu Penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga tercinta Bapak Soedjarjono dan Ibu Trenggonowati, serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, perhatian, doa dan kasih sayang yang tiada ternilai.
8. Mas Muhammad Yunus dari Nasmoco Kaligawe, sahabat dan teman-temanku manajemen angkatan 2013 yang telah memberi dukungan dan semangat Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat Penulis sebut satu per satu.

Akhir kata, kesempurnaan hakiki hanya milik Allah semata, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Semarang, 24 Agustus 2018

Penulis

Wishnu Tundjung Seto