

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan kaffah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung dan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kaffah terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Islam di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung jumlah yang tidak diketahui. Untuk menganalisis hubungan variabel persepsi tentang kualitas layanan Islami, persepsi kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit Islam Suitan Agung menggunakan pendekatan SPSS Regresi Linier Berganda.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kaffah sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kepuasan kaffah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Kepuasan kaffah tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung dari kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas (0,649) lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung (0,326). Maka kepuasan kaffah tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Kaffah, Loyalitas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of Islamic service quality on satisfaction satisfaction at Sultan Agung Islamic Hospital and to test and analyze the effect of kaffah satisfaction on patient loyalty in Islamic Hospital in Semarang.

The population in this study were patients or families of patients who were hospitalized at Sultan Agung Islamic Hospital an unknown number. To analyze the relationship between perceptions of Islamic service quality, perceptions of patient satisfaction and loyalty in Suitan Agung Islamic hospital using the SPSS Multiple Linear Regression approach.

From the results of the study showed that the quality of Islamic service has a positive and significant effect on satisfaction satisfaction, so H_0 is rejected and H_1 is accepted. Kaffah satisfaction has a positive and significant effect on loyalty so H_0 is rejected and H_2 is accepted. Kaffah satisfaction does not mediate the effect of Islamic service quality on loyalty, because the direct influence of Islamic service quality on loyalty (0.649) is greater than the indirect effect (0.326). Then kaffah satisfaction cannot mediate the effect of Islamic service quality on loyalty.

Keywords: Islamic Service Quality, Satisfaction, Loyalty.