

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ASTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran Jasa (Service Marketing)	14

2.2	Kualitas Layanan.....	19
2.2.1	Tinjauan Islam atas Kualitas Layanan.....	23
2.2.2	Kualitas Layanan Rohani.....	29
2.3	Pandangan Islam tentang Sakit	30
2.3.1	Akhlak Pasien ketika Sakit	34
2.3.2	Cara Memperkuat Iman pada Waktu Sakit	35
2.4	Pandangan Islam atas Kepuasan Kaffah Pasien / Tadhmainul Qalbi.....	39
2.5	Pandangan Islam atas Loyalitas Pasien / Al-Wala'	42
2.6	Pengaruh antara Kualitas Layanan Islami dengan Kepuasan Pasien	47
2.7	Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas	49
2.8	Pengaruh Antara Kepuasan dengan Loyalitas Pasien	49
2.9	Penelitian Sebelumnya	50
2.10	Kerangka Pikir.....	52
2.11	Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....		55
3.1	Rancangan Penelitian	55
3.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.3	Variabel Penelitian	57
3.3.1	Klasifikasi Variabel	57
3.3.2	Tempat Penelitian	57

3.3.3	Definisi Operasional Variabel	57
3.4	Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan data.....	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data	62
3.6	Metode Analisis.....	63
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Tempat Penelitian.....	67
4.1.1	Visi, Misi, dan Motto RSISA	67
4.1.2	Sumber Daya Insani (SDI) RSISA	69
4.2	Deskripsi Identitas Responden	71
4.2.1	Identitas Responden menurut Umur	71
4.2.2	Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	71
4.2.3	Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan	72
4.2.4	Identitas Responden Menurut Status Perkawinan	72
4.2.5	Identitas Responden Menurut Jenis Pasien.....	73
4.3	Deskriptif Variabel.....	74
4.3.1	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Islam di RSI Sultan Agung	74
4.3.1.1	Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayannan di RSI Sultan Agung.....	74
4.4	Kepuasan Kaffah	78
4.4.1	Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Kaffah di RSI Sultan Agung	78

4.5	Loyalitas	79
4.5.1	Persepsi Responden Mengenai Loyalitas di RSI Sultan Agung	79
4.6	Hasil Penelitian	80
4.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
4.6.2	Regresi Liner Berganda	83
4.7	Pengujian Hipotesis.....	84
4.8	Pembahasan.....	86
4.8.1	Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kaffah.....	86
4.8.2	Kepuasan Kaffah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas.....	87
4.8.3	Kepuasan Kaffah tidak memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas	89
BAB V PENUTUP.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Sampel.....	57
Tabel 4.1	Jumlah SDI Berdasarkan Bagian	70
Tabel 4.2	Umur Responden di RSI Sultan Agung Semarang.....	71
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden di RSI Sultan Agung Semarang	71
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden di RSI Sultan Agung Semarang	72
Tabel 4.5	Status Perkawinan Responden di RSI Sultan Agung Semarang.	73
Tabel 4.6	Jenis Pasien di RSI Sultan Agung Semarang.....	73
Tabel 4.7	Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di RSI Sultan Agung	74
Tabel 4.8	Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Kaffah di RSI Sultan Agung.....	78
Tabel 4.9	Persepsi Responden Mengenai Loyalitas di RSI Sultan Agung.	79
Tabel 4.10.	Uji Validitas Indikator Variabel	81
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	83
Tabel. 4.12	Model Persamaan Regresi I.....	84
Tabel. 4.13	Model Persamaan Regresi II.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Aspek Pemasaran Pada Industri Jasa Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Kualitas Layanan Islami dan Kepuasan Kaffah	17
Gambar 2.2	Kerangka Pikir	53
Gambar 4.1	Diagram Rasio Gender.....	70
Gambar 4.2	Model Mediator	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	97
Lampiran 2. Tabulasi Data	104
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	112