

**STRATEGY KUALITAS PELAYANAN ISLAM DAN LAYANAN RUHANIYAH
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN
KAFFAH PADA PASIEN RAWAT INAP RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

D A N I

Nim : 30401210467

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2016

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

NAMA : DANI
NIM : 30401210467
JUDUL SKRIPSI : Strategy Kualitas Pelayanan Islami dan Layanan Ruhaniyah dalam meningkatkan Loyalitas dengan mediasi Kepuasan Kaffah pada Pasien Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang

Ketua Program Studi



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Semarang, 21 Maret 2016

Dosen Pembimbing



Dr. H. Moch Zulfa, MM

**STRATEGY KUALITAS PELAYANAN ISLAM DAN LAYANAN RUHANIYAH
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN
KAFFAH PADA PASIEN RAWAT INAP RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

Disusun oleh :

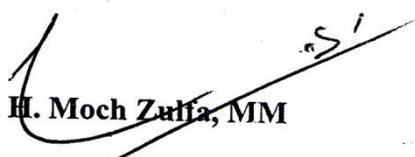
Dani

Nim : 30401210467

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 11 Maret 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfah, MM

Penguji I


Dr. H. Asyhari, MM

Penguji II


Agus Sobari, SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 20 Maret 2016



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO dan PERSEMBAHAN

Motto

إن الله يحب أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه

Artinya: "Sesungguhnya Allah Swt. menyukai bila kalian melakukan sesuatu pekerjaan dengan rapi. (HR. Abu Ya'la, dan dishahihkan oleh Al Albani)

Persembahan

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa cinta penulis persembahkan skripsi ini untuk :

- 1. Almaghfurlah K.H Ali Utsman Beserta keluarga besar pondok pesantren Fathul Huda Jambi.*
- 2. Bapak dan ibuku tercinta yang senantiasa mendo'akan penulis untuk menjadi anak yang soleh.*
- 3. Abah Zen dan Umik Yaroh beserta keluarga ndalem, Mbah nyai, Gus Luth, Gus Bad, Abah Yidin. Maturnuwun sudah mendidik penulis selama dipondok pesantren Fathul Huda Demak Jateng.*
- 4. Calon Istriku tercinta Nur Afifah, SS, Al Khafizhoh terima kasih sayangku, kamu telah menjadi motivator terhebat dalam hidupku.*
- 5. Dewan Asatidz Ponpes Fathul Huda*
- 6. Dewan Asatidz Madrasah Diniyyah Fathul Huda*
- 7. Keluarga SPI 4, Kalian memang luar biasa.*
- 8. Teman - teman Kelas B Fakultas Ekonomi UNISSULA, terima kasih kawan kalian telah menemaniku selama kuliah di UNISSULA.*

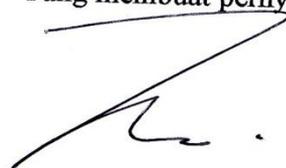
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya Dani menyatakan bahwa skripsi dengan judul : *Strategy Islamic Service Quality Dan Layanan Rohani Dalam Meningkatkan Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Kaffah Pada Pasien Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang*, adalah hasil tulisan saya sendiri. dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas yang disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 03 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



DANI

Nim. 30401210467

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

KATA PENGANTAR

Peneliti merasa berkewajiban mengucapkan Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa akal sehat. Sholawat beserta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW karena berkat ajaran yang dibawanya yaitu islam, mampu memberi pencerahan dan tuntunan dalam mengarungi samudera kehidupan.

Penelitian ini pada dasarnya berangkat dari rasa keinginan untuk meleburkan nilai – nilai islam dalam setiap sendi kehidupan. Para mahasiswa khususnya yang mengambil konsentrasi Marketing belum begitu banyak menggunakan asas fundamental Al – Qur’an dan Hadist untuk menopang variabel – variabel marketing. Ini bisa dibuktikan dengan langkanya jurnal – jurnal marketing yang menggunakan literatur – literatur keislaman ; Al – Qur’an dan Hadist.

Padahal jika kita mau menelaah study Al qur’an banyak terdapat ayat – ayat maupun hadist yang ada relevansinya dengan ilmu marketing. Peneliti melihat konsep pelayanan dalam perspektif islam jauh lebih komprehensif dibanding perspektif lain. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Strategy Kualitas Pelayanan Islami Dan Layanan Ruhaniyah Dalam Meningkatkan Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Kaffah Pada Pasien Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang*”.

Peneliti sadar betul bahwa upaya penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dorongan, bantuan dan kerjasama dari pihak – pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bpk. Ani Malik Thoha, Lc, Ph.D selaku rektor UNISSULA sekaligus sebagai Dosen, yang selalu memberikan motivasi penulis untuk terus menjadi lebih baik.

2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, PhD., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Ken Sudarti, M.Si selaku Dosen Wali, terima kasih telah sabar mendidik penulis selama perkuliahan di FE Unissula.
4. Bapak Dr. Moch Zulfa, MM selaku Dosen Pembimbing, yang selalu ‘memaksa’ peneliti untuk mengaitkan ilmu marketing dengan ilmu keagamaan. Terima kasih saya ucapkan, berkat njengan saya menemukan benang merah antara marketing dengan Ilmu Tasawuf.
5. Seluruh dosen FE UNISSULA yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu sampai pada tahap ini.
6. Karyawan - karyawan Fakultas Ekonomi yang senantiasa melayani para mahasiswa sepenuh hati selama menempuh perkuliahan di FE UNISSULA.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semua yang beliau – beliau berikan merupakan jasa ilmu yang sangat luar biasa bagi peneliti. Dan semoga jasa – jasa beliau dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah yang bisa dipanen di hari akhir akhir nanti.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Sernarang, 03 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



DANI
Nim. 30401210467