

# **STRATEGY ISLAMIC SERVICE QUALITY AND SPIRITUAL SERVICES IN IMPROVING THE LOYALTY TO MEDIATION IN PATIENT SATISFACTION KAFFAH RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

## **ABSTRACT**

*Competition occurs among hospitals, especially hospitals that implement this concept in it, demanding Islamic hospitals to create a strategy that is not only focused on satisfaction, but creating loyal patients. This study aims to determine the influence of Islamic Service Quality and spiritual services to the satisfaction kaffah and loyalty in hospitalized patients RSI Sultan Agung Semarang. The sample in this study amounted to 100 respondents. The sampling technique in this study using simple random sampling, namely; random sampling without seeing strata of the population. Analysis of the data in this study using multiple regression analysis test, T-test and adjusted R Square Test. The results showed that 1) partially there is a positive and significant influence between the Islamic Service Quality to satisfaction kaffah with a significance of  $0.001 < 0.05$ . 2) there is a positive and significant influence between spiritual services to the satisfaction kaffah with a significance of  $0.003 < 0.05$ . 3) there is a positive and no significant influence between the Islamic Service Quality to Loyalty on the significance of  $0,066 > 0.05$ . 4) there is a positive influence between spiritual service on loyalty with a significance of  $0.032 < 0.05$ . 5) there is a positive influence between patient satisfaction fanatic loyalty with a significance of  $0.004 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Islamic Service Quality, Service Rohani, Kaffah Satisfaction, Loyalty, hospitals islam*

**STRATEGY ISLAMIC SERVICE QUALITY DAN LAYANAN ROHANI DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN KAFFAH PADA  
PASIEEN RAWAT INAP RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

**ABSTRAKSI**

*Persaingan yang terjadi diantara rumah sakit terutama rumah sakit yang menerapkan konsep syariah didalamnya, menuntut rumah sakit islam untuk menciptakan sebuah strategy yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan saja, namun menciptakan pasien yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Islamic Service Quality dan layanan rohani terhadap kepuasan kaffah dan loyalitas pada pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 Responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Simple Random Sampling yaitu; pengambilan sampel secara acak tanpa melihat strata dari populasi tersebut. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi berganda, Uji T dan Uji adjusted R Square. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara Islamic Service Quality terhadap kepuasan kaffah dengan signifikansi sebesar  $0.001 < 0,05$ . 2) ada pengaruh positif dan signifikan antara layanan rohani terhadap kepuasan kaffah dengan signifikansi sebesar  $0.003 < 0,05$ . 3) ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara Islamic Service Quality terhadap Loyalitas dengan signifikansi sebesar  $0.06 > 0,05$ . 4) ada pengaruh positif antara Layanan rohani terhadap loyalitas dengan signifikansi sebesar  $0.032 < 0,05$ . 5) ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kaffah terhadap loyalitas pasien dengan signifikansi sebesar  $0.004 < 0,05$ .*

**Kata kunci :** *Islamic Service Quality, Layanan Rohani, Kepuasan Kaffah, Loyalitas, rumah sakit islam*

## INTISARI

Penelitian ini membahas tentang peningkatan kepuasan kaffah yang nantinya akan diikuti dengan peningkatan loyalitas melalui Kualitas Pelayanan Islam dan layanan Ruhaniyah. Kepuasan kaffah merupakan sebuah kepuasan bersifat bathiniyyah yang tidak sekedar membuat pasien puas ataupun senang, namun kepuasan kaffah ini mampu membawa pasien pada peningkatan spiritual dalam hidupnya. Sehingga pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendalaman tentang keagamaan. Kepuasan seperti inilah yang seharusnya diciptakan oleh RSI Sultan Agung Semarang melalui Kualitas Pelayanan Islam dan layanan Ruhaniyah. Berdasarkan pada kajian teori yang mendalam dan kritis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (a) Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan islami terhadap Kepuasan Kaffah (b) Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan islami terhadap Loyalitas (c) Bagaimana pengaruh Bimbingan Layanan Ruhaniyah terhadap Kepuasan Kaffah (d) Bagaimana pengaruh Bimbingan Layanan Ruhaniyah terhadap Loyalitas (e) Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSI Sultan Agung. Metode penarikan sampel adalah simple random sampling. Kuesioner kemudian dibagikan kepada 100 responden, dan semuanya bisa dianalisis. Kemudian data diolah dengan SPSS 16 dibantu dengan Microsoft Excel dan hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kaffah dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Islam dan Layanan Ruhaniyah, sedangkan Loyalitas Pasien dipengaruhi oleh Kepuasan Kaffah. Artinya jika Kualitas Pelayanan Islam dan Layanan Ruhaniyah ditingkatkan maka kepuasan kaffah akan mengalami peningkatan. Dan jika kepuasan kaffah meningkat maka loyalitas pasien pun juga akan meningkat. Kepuasan kaffah ini dibangun oleh indikator – indikator yaitu; sikap Syukur, Ketenangan jiwa, dan Iman transformatif. Sedangkan loyalitas dibangun berdasarkan indikator – indikator yaitu; istiqomah, rekomendasi dan advokasi.