

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh:

**NILNA ZUHROTAS SA'ADAH
1420310053**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2021**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Nilna Zuhrotas Sa'adah
NIM : 1420310053
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

benar-benar telah melalui proses pembimbingan sejak 09 Mei 2019 sampai dengan 04 Mei 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 04 Mei 2021

Dosen Pembimbing

Dr. Nor Hadi, S.E., M.Si., Akt.
NIP. 196909032003121001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus
 59322, Telp. (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Nilna Zuhrotas Sa'adah / 1420310053

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen
 Bisnis Syariah

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**

telah diujikan pada tanggal **27 MEI 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih,SH.,MM</u> NIP. 197401092005012002 Penguji I	08-06-2021	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, SE., M. Si</u> NIP. 197703232002122003 Penguji II	09-06-2021	
<u>Muzayyidatul Habibah,ME</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris	09-06-2021	
<u>Dr. Nor Hadi,S.E.,M.Si.,Akt.C.A</u> Dosen Pembimbing NIP. 196909032003121001	09-06-2021	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> Dekan NIP. 197210201999031001	09-06-2021	



...

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Nilna Zuhrotas Sa'adah NIM. 1420310053** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 04 Mei 2021

Yang Menyatakan,



Nilna Zuhrotas Sa'adah
NIM. 1420310053

MOTTO

وَأَبْتَغِ فِي مَاءِ آتَانِكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ
 الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي
 الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Dan carilah (*pahala*) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu melupakan bagianmu dari (*kenikmatan*) di dunia, dan berbuat baiklah (*kepada orang lain*) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (*muka*) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.
 (Q.S. Al-Qashash ayat 77)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur kepada-Nya, hasil Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, serta shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang akan memberikan syafa'atnya diyaumul akhir nanti.
2. Teruntuk Kedua Orang tuaku tercinta, yaitu Bapak Noor Khozin Abdul Wahab dan Ibu Istirohah yang telah memberikan do'a, kasih sayang, dan semangat, untuk dapat mewujudkan impianku, serta selalu memberikan dukungan dalam menggapai keberhasilan anakmu ini, tanpa Engkau aku tidak akan seperti ini.
3. Kedua kakakku dan kedua adikku yang telah memberiku semangat dan do'a.
4. Bapak Dr.Nor Hadi, SE, M.Si, Akt., CA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu menjadi sumber inspirasi dan berkenan meluangkan waktunya untuk senantiasa bersabar dalam memberikan bimbingan skripsi dan motivasi untuk dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik.
5. Untuk teman-temanku senasib seperjuangan MBS B-Reguler Angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan pembelajaran yang berharga dalam penyelesaian perjalanan penulisan karya ilmiah ini.
6. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Terimakasih Engkau telah mengirimkan orang-orang yang terbaik dalam kehidupanku, yang menyayangiku dan mencintaiku dengan tulus. Untuk berbagai macam tujuan dan impian yang harus dikejar serta dicapai. Terimakasih banyak atas dukungan, semangat, support, dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah. Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus”**. Secara Khusus penelitian ini ditujukan sebagai tugas akhir perkuliahan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, SH, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus, yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih S.H., Selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Bapak Dr.Nor Hadi,SE, M.Si, Akt., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiyani, S. Ag, M. Si., Selaku kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah menerbitkan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen dan Staf di lingkungan IAIN Kudus, yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis hingga dapat penulis gunakan dalam menyusun skripsi ini serta seluruh Staf dan Karyawan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas kepada penulis.
7. Semua Pihak Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang telah memberikan ijin dan dukungan serta bantuannya demi terselesaikannya skripsi ini.

8. Bapak dan ibu serta seluruh keluarga besarku, terimakasih atas doa dan dukungannya.
9. Teman-temanku, sahabat-sahabatku, saudara sepupuku, dan semua pihak yang tak bisa kusebutkan satu persatu, yang sudah memberiku semangat baik secara langsung maupun tidak langsung dan yang telah memotivasiku.

Penulis berharap, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kepada pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan wawasan yang dimiliki. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 04 Mei 2021

Penulis,



Nilna Zuhrotas Sa'adah

NIM: 1420310053