

**PENGARUH PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PASIEH DI RUMAH SAKIT SYARIAH**

TESIS



TANSAYA SALEHA

20191030014

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PASIEN DI RUMAH SAKIT SYARIAH**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



TANSAYA SALEHA

20191030014

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 26 April 2021

Yang Membuat Pernyataan



TANSAYA SALEHA

20191030014

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah Rabbil 'alamin, puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT, Sang pengatur kehidupan. Tuhan yang telah menganugerahkan kesempatan dan kemampuan sehingga Tesis ini dapat tersusun dan terselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah yang terang benderang seperti sekarang ini dan yang kita tunggu syafa'atnya di hari akhir nanti.

Proposal Tesis yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Keperawatan Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Syariah” ini tidak akan terealisasi tanpa bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan selama penyusunan proposal Tesis ini, terutama kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan saran yang sangat banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis tepat waktu. Jazakillah khairan katsiron dokter.

2. Seluruh Dosen dan Staf Prodi MARS UMY atas segenap ilmu dan pengabdian yang dicurahkan pada kami.
3. Bapak (Sutrisno), Mamah (Solichah Suprihhatin), kedua adik (Luhur Pambudi dan Lugas Setiagama) dan seluruh keluarga besar yang memberikan doa dan dukungannya.
4. Rekan seperjuangan kelompok tutorial MARS Kelas 16 A (dr. Rizky Nur A. Kasun, dr. Wahyu D. Shobastian, dr. Yunita Dewi I.) yang berjuang bersama dalam menempuh Pendidikan di Magister Administrasi Rumah Sakit.
5. Rekan seperjuangan MARS Kelas 16 A yang berjuang bersama dalam menempuh Pendidikan di Magister Administrasi Rumah Sakit.
6. Pihak-pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

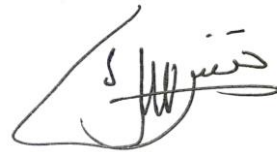
Semoga seluruh bantuan yang telah diberikan menjadi catatan amal sholih yang diterima Allah SWT dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga karya tulis ilmiah

ini dapat bermanfaat bagi sesama dan dapat berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan di masa depan.

Aamiin, Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 28 April 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be in Arabic script, enclosed within a simple, hand-drawn oval shape.

Tansaya Saleha

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiii
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan masalah	6
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat.....	7
BAB II.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Landasan Teori	41
D. Kerangka Konsep	45
E. Hipotesis	46
BAB III	47
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	47
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	47
C. Populasi, Sampel dan Sampling	47
D. Variabel Penelitian	49
E. Definisi Operasional	50

F. Instrumen Penelitian	53
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
H. Analisis Data	56
I. Tahapan Penelitian.....	59
J. Etika Penelitian.....	63
BAB IV	65
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	65
B. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	67
C. Hasil Penelitian.....	68
D. Pembahasan	85
BAB V.....	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	97
C. Keterbatasan Penelitian	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	51
Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen penelitian	54
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Hari di Rawat.....	72
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan Rawat Inap	72
Tabel 4.7 Loyalitas Pasien	75
Tabel 4.8 Tabel Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan dan Loyalitas	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Goodness-of-fit Indeks	82
Tabel 4.10 Hubungan Antar Variabel	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pemenuhan kebutuhan oksigen	13
Gambar 2.2. Pemenuhan kebutuhan nutrisi dan cairan.....	14
Gambar 2.3. Pemenuhan kebutuhan eliminasi BAK	15
Gambar 2.4 Kerangka Teori.....	45
Gambar 2.5 Kerangka konsep.....	46
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	63
Gambar 4.1 Penerapan Pelayanan Keperawatan Syariah	73
Gambar 4.2 Kepuasan Pasien.....	74
Gambar 4.3. Diagram Jalur	78
Gambar 4.4 Model Penelitian Output AMOS.....	79
Gambar 4.5 Nilai Pengaruh Langsung Antar Variabel	83