

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN**

**(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah
Ahmad Dahlan Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)



Disusun Oleh :

CICI INDARWATI

9.313.037.12

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
KEDIRI
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PASIEEN
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)**

**CICI INDARWATI
9.313.037.12**

Di setujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Khamim, M.Ag.
19640624 200212 1 001

Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum.
19800131 200312 2 003

NOTA KONSULTAN

Lamp. : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 23 Juni 2016

Kepada
Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : CICI INDARWATI

Nim : 9.313.037.12

Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit
Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang
munaqosyah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu kami
ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Khamim, M.Ag.
19640624 200212 1 001

NurilHidayati, S.Fil.I, M.Hum.
19800131 200312 2 003

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) Berkas

Kediri, 23 Juni 2016

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi

Agama Islam (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : CICI INDARWATI

Nim : 9.313.037.12

Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit
Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 27 Juni 2016, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Khamim, M.Ag.
19640624 200212 1 001

Nuril Hidayati, S.Fil.I,M.Hum.
19800131 200312 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PASIEN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah
Ahmad Dahlan Kediri)**

**CICI INDARAWATI
9.313.037.12**

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri Kediri Pada Tanggal 27 Juni 2016.

Tim Penguji,

Penguji Utama,

H. Abdullah Taufik, SH. MH. (.....)
19670622 200604 1 009

Penguji I

Dr. Khamim, M.Ag. (.....)
19640624 200212 1 001

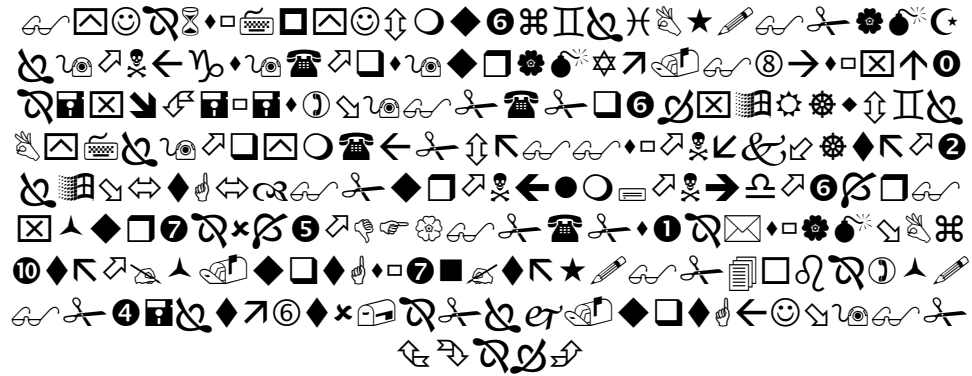
Penguji II

Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum. (.....)
19800131 200312 2 003

Kediri, 27 Juni 2016
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
19680714 199703 1 002

MOTTO



Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlan dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

QS. Ali Imran: 159.

Halaman Persembahan

Dengan penuh kebahagiaan pertama-tama puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat-Mu ya Rabb sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. *Biqowlina Alhamdulillah Hirobbil 'Alamin*. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW. skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Edy Setiawan dan Ibu Endah Suharwati yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan sumbangan doa dan materil hingga terselesainya skripsi ini, serta kakakku Satya Pramuka Wardhana yang telah menghiasi keseharianku sejak dahulu, sekarang dan nanti.
2. Bpk Dr. Khamim, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum.selaku dosen pembimbing II.
3. Teman seperjuangan Ema Lutfiana, Ela Alvianita Farikha, Binti Lailatul Fitriyah, Binti Maulita Sari, Devi Mayangsari, Desta Kurnia Sari, Faiziah Nurjanah, Dian Rifki Ramadhana, Ayyub Usamah, serta teman-temanku lainnya yang tidak bisaku sebutkan satu persatu. Terimakasih telah mendukung serta bersama selama proses skripsi ini.
4. Pimpinan, Staf dan Pasien Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri yang telah membantu memberikan informasi dan data sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Almamater STAIN Kediri.

ABSTRAK

CICI INDARWATI, Dosen Pembimbing Dr. KHAMIM, M.Ag.dan NURIL HIDAYATI, S.Fil.I, M.Hum.: Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri), Jurusan Syariah, Prodi Ekonomi Syariah, STAIN Kediri, 2016.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Loyalitas Pasien

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus menghadapi teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Dalam hal ini nirlaba adalah rumah sakit sebagai lembaga kesehatan. Selanjutnya telah berkembang dari unit usaha sosial hingga usaha yang berorientasi pada bisnis murni atau profit. Perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang baik di tingkat lokal maupun global saat ini mendorong rumah sakit untuk melaksanakan berbagai perubahan. Mengingat perubahan yang cenderung semakin cepat dengan munculnya berbagai kebijakan pemerintah, teknologi dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini harus menjadi pertimbangan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan berorientasi pada pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan sekaligus sebagai upaya mewujudkan loyalitas pada pasien.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting karena sebagai pengumpul data dengan lokasi penelitian di RSM Ahmad Dahlan Kediri. Prosedur pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dengan sumber data yaitu pimpinan RSM Ahmad Dahlan Kediri, pegawai dan pasien. Adapun analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di RSM Ahmad Dahlan Kediri ini bahwa RSM Ahmad Dahlan memiliki strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien yaitu: Yang pertama, membuat Rencana Layanan Baru/ Inovasi berupa pembangunan Poli Stroke, Poli Diabet, HCU dan Desa Binaan Sehat. Yang kedua, yaitu Meningkatkan Mutu Pelayanan, baik dari Internal maupun Eksternal. Selain itu RSM Ahmad Dahlan Kediri juga memperhatikan elemen-elemen pelayanan yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan dan Bukti Langsung. Dengan adanya strategi tersebut RSM Ahmad Dahlan Kediri mampu memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat dibuktikan bertambahnya jumlah pasien dari tahun ke tahun. Selain itu, Peranan strategi yang diberikan oleh pegawai RSM Ahmad Dahlan Kediri sangat berdampak terhadap pasien. Pasien mempunyai kepuasan dan akan membuat pasien bertahan, tidak hanya itu namun pasien juga akan berlangganan kembali

menggunakan layanan dan mereferensikan kepada orang lain sebagai bentuk loyalitas.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah ungkapan rasa syukur senantiasa terlantun seiring dengan anugerah dan nikmat yang tak pernah henti mengalir dalam hidup ini. Lelah dan letih ini tak berarti ketika Sang Maha Agung memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan yang ada, karena hanya dengan kuasa-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)”, serta penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia hingga kelak di akhirat.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi agung Muhammad SAW, beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan bimbingan beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT, yakni *Addinul* Islam.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak rintangan yang ditemui penulis, Namun semua itu mampu penulis lewati karena doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Khamim, M. Ag. Selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.

3. Ibu Nuril Hidayati , S.Fil.I, M.Hum. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Dosen Jurusan Ekonomi Syariah khususnya beserta staf yang telah membagikan ilmu kepada penulis.
5. Ibu dr. Erika Widayanti L., MMR. Selaku pimpinan RSM Ahmad Dahlan Kediri.

Kepada semua pihak tersebut, yang telah tulus ikhlas membantu sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Atas segala jasa dan budinya, penulis hanya bisa memberikan doa “Jaza kumullah ahsanal jaza” semoga kebaikannya dibalas oleh-Nya dengan kebaikan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulis, ibarat pepatah tiada gading yang tak retak. Karena itu penulis mengharap kritik an saran yang membangun dari pembaca untuk lebih baiknya sebuah karya tulis dan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Kediri, 8 Juni 2016
Penulis

Cici Indarwati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka.....	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pelayanan	
1. Pengertian Strategi Pelayanan.....	11

2. Elemen-elemen Pelayanan.....	14
3. Aspek-aspek Pelayanan.....	18
4. Karakteristik Karyawan dalam Pelayanan.....	19
5. Standar Pelayanan Rumah Sakit.....	21
B. Loyalitas Pasien	
1. Pengertian Loyalitas Pasien.....	23
2. Indikator Loyalitas.....	25
3. Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien.....	26
4. Loyalitas dalam Islam.....	28

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Analisis Data.....	38
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	40
G. Tahap-tahap Penelitian.....	41

BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.....	43
2. Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.....	44

3. Visi, Misi, Tujuan, Moto dan Komitmen Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.....	47
4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.....	49
5. Jenis Layanan Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.....	50
B. Strategi Pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien.....	59
C. Temuan Penelitian	
1. Lima Komponen Indikator Loyalitas.....	64
a. Kehandalan	64
b. Daya Tanggap.....	66
c. Jaminan.....	67
d. Empati.....	69
e. Bukti Langsung.....	70
2. Peningkatan Jumlah Pasien RSM Ahmad Dahlan	74
3. Strategi Pelayanan RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	77
4. Loyalitas pasien RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	81

BAB V : PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan di Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri.....	85
1. Rencana Layanan Baru/ Inovasi	85
2. Meningkatkan Mutu Layanan.....	87

B. Peranan Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri.	89
---	----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Struktur Organisasi RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	49
Tabel 4.2 Data jumlah pasien RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	76
Tabel 5.1 Jumlah Pasien yang memiliki loyalitas.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Asuransi dan Perusahaan yang bekerjasama dalam bidang pelayanan kesehatan dengan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri