

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MUSTAHIK RUMAH SEHAT BAZNAS YOGYAKARTA**



TESIS

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
MAGISTER EKONOMI SYARIAH**

OLEH:

ROFIKI, S.E

NIM: 20208011035

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. RUSPITA RANI PERTIWI, S. Psi, M.M

NIP: 197606162005012002

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MUSTAHIK RUMAH SEHAT BAZNAS YOGYAKARTA**



TESIS

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
MAGISTER EKONOMI SYARIAH**

OLEH:

**ROFIKI, S.E
NIM: 20208011035**

DOSEN PEMBIMBING:

**Dr. RUSPITA RANI PERTIWI, S. Psi, M.M
NIP: 197606162005012002**

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-243/Un.02/DEB/PP.00.9/01/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK
RUMAH SEHAT BAZNAS YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ROFIKI, S.E.,
Nomor Induk Mahasiswa : 20208011035
Telah diujikan pada : Jumat, 20 Januari 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 63d78e1d573a8

Ketua Sidang

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
SIGNED



Valid ID: 63d78bbdb28b3

Penguji I

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si.,
Ak., CA., ACPA.
SIGNED



Valid ID: 63d7811d60de8

Penguji II

Dr. Mukhamad Yazid Afandi, M.Ag.
SIGNED



Valid ID: 63d78e8f793d3

Yogyakarta, 20 Januari 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Hal : Tesis Saudara Rofiki

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tesis saudara:

Nama : Rofiki

NIM : 20208011035

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.

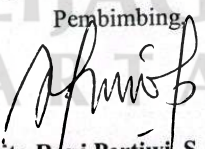
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar Tesis saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 19 Januari 2023

Pembimbing


Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S. Psi, M.M
NIP: 197606162005012002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rofiki
NIM : 20208011035
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Tesis

Menyatakan bahwa Tesis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis senidri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebutkan dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Hormat saya,


Rofiki

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rofiki
NIM : 20208011035
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Tesis

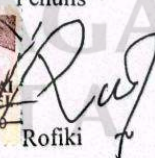
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS
Yogyakarta”**

Dengan ini menyatakan bahwa sanggup untuk menerbitkan Tesis ke dalam jurnal yang
tersitasi Standard DOAJ (*Directory of Open Access Journals*), guna memenuhi salah satu
syarat Ujian Tugas Akhir/Tesis di Program Studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Penulis

Rofiki


METERAL
TEMPER
DOAKX218223970

HALAMAN MOTTO

*“MENUNTUT ILMU ADALAH TAKWA, MENYAMPAIKAN ILMU
ADALAH IBADAH, MENGULANG-ULANG ILMU ADALAH ZIKIR,
MENCARI ILMU ADALAH JIHAD (ABU HAMID AL GHAZALI)”*



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* dan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, dan shalawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, serta atas dukungan dan do'a dari orang-orang yang tercinta akhirnya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Aku persembahkan tesis ini kepada:

Kedua orang tua

Bapak Abd Mugni dan Ibu Rohemah

Terimakasih ibudan bapak atas kasih sayang, do'a dan dukungannya selama ini.

Teruntuk kakak/adik ku dan keluarga besarku tercinta

Seluruh keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu Terimakasih atas cinta dan kasih kalian...

Para dosen dan tenaga pengajar

terkhusus ibu Ruspita selaku pembimbing yang sudah membimbing saya dengan sabar dan memberikan ilmu yang luar biasa.

Teruntuk teman-teman seperjuangan ku MES- Genap 2021

Serta untuk Almamater tercinta

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
هـ	Hā'	h	ha
ء	Hamza	`	apostrof
ي	h Yā'	y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
------	---------	---------------

عَلَّة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-auliyā'

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

_____	Fathah	ditulis	<i>A</i>
_____	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
_____	Ḍammah	ditulis	<i>u</i>

فَعْل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>Ā</i>
	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā' mati تَنْسَى	ditulis	<i>ā</i>
	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيم	ditulis	<i>ī</i>
	ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati فُرُوض	ditulis	<i>ū</i>
	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قَوْل	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أُعِدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alḥamdulillāhirabbil'ālamīn, segala puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada suri tauladan bagi umat manusia yaitu Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat, tabi-tabiin dan seluruh umat Muslim yang tetap Istiqamah di jalan-Nya.

Dengan penuh kesadaran bahwa penulisan tesis ini tidak mampu diselesaikan tanpa Ridha Allah SWT beserta bantuan dari semua pihak. Oleh sebab itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah dan selaku dosen penasihat akademik.
4. Bapak Dr. Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ekonomi Syariah dan Ibu Herin Ratnaningsih, S.Pd., M.Pd. BI selaku Staf Tata Usaha Magister Ekonomi Syariah yang dengan

sabar membantu saya dalam menyelesaikan administrasi selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S. Psi, M.M. selaku dosen pembimbing Tesis yang senantiasa selalu sabar memberikan bimbingan, arahan, nasihat, kritik, saran serta motivasi dalam menyelesaikan naskah tesis ini.
6. Seluruh jajaran dosen dan pengajar di Program Studi Magister Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang senantiasa membimbing penulis semasa studi.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Abd Muni dan Ibu Rohema, yang selalu ada untuk memberikan *support* baik finansial maupun motivasi.
9. Kepada teman-teman seperjuangan MES 2020 Ganjil dan MES 2021 Genap,
10. Seluruh teman-teman seperjuangan IKMP 2021-2022.

Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amīn Allāhumma Amīn.

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Penulis,



Rofiki

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK.....	xxi
<i>ABSTRACT</i>	xxii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Kepuasan Mustahik	14

a. Pengertian Mustahik.....	14
b. Pengertian Kepuasan	17
2. Kualitas Layanan	23
a. Pengertian kualitas layanan	23
b. Kualitas layanan dalam Islam.....	24
c. Demensi kualitas layanan	25
B. Kajian Pustaka.....	28
C. Pengembangan Hipotesis	34
D. Kerangka Pemikiran	38
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40
B. Variabel dan Definisi Operasional Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
D. Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
E. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif.....	48
2. <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	49
3. Analisis Inferensial.....	49
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta	55
2. Karakteristik Responden	59
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60

c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal/Domisili.....	61
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
e.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	63
f.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Melakukan Pelayanan Kesehatan	65
g.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Mustahik	66
B.	Hasil Penelitian	66
1.	Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
2.	Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74
C.	Pembahasan	82
1.	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.	82
2.	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.	84
3.	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.	85
4.	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.	86
5.	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.	88
BAB V		90
PENUTUP		90
A.	Kesimpulan	90
B.	Implikasi Penelitian	92
C.	Keterbatasan dan Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Anggota Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.2	Nilai Skor Kuesioner	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Domisili.....	62
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	64
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Melakukan Pelayanan Kesehatan.....	65
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Mustahik.....	66
Tabel 4.8	Hasil Validitas Konvergen	67
Tabel 4.9	Hasil Validitas Diskriminan	70
Tabel 4.10	Hasil Validitas Diskriminan Matriks <i>Fornell Lacker</i> ...	73
Tabel 4.11	Hasil Reliabilitas Konsistensi Internal	74
Tabel 4.12	Hasil Uji kolinearitas.....	75
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis	77
Tabel 4.14	Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4.15	Nilai <i>Effect Size</i> (f^2).....	81
Tabel 4.16	Nilai Predictive Relevance Q^2	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta	59
Gambar 4.2	Model Analisis Jalur Dalam Penelitian	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner Melalui Media Sosial

Lampiran 3. Rekapitulasi Profil Responden

Lampiran 4. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

Lampiran 5. Ringkasan Profil Responden

Lampiran 6. Hasil Olah Data

Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan menumbuhkan persaingan yang ketat. Pada dasarnya, terdapat perbedaan di antara bentuk pelayanan pada lembaga atau instansi baik perusahaan yang mencari laba atau keuntungan maupun lembaga yang tidak mencari laba. Meskipun ada lembaga yang tidak mencari laba tetapi dalam melakukan pelayanannya mereka saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Rumah sehat BAZNAS Yogyakarta sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan secara gratis bagi mustahik untuk mewakili BAZNAS dalam menyalurkan program pelayanan kesehatan tentunya mempunyai harapan untuk memenuhi kepuasan mustahik dalam memberikan pelayanan terbaiknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta terhadap kualitas layanan rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berstatus aktif sebagai anggota mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta dengan jumlah 100 sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan *software WarpPLS* Versi 7.0. hasil dalam penelitian ini menyatakan kualitas layanan yang terdiri dari jaminan, empati, bukti fisik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik sedangkan keandalan dan daya tanggap belum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan layanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta.

Kata Kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Mustahik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The services provided by each company foster intense competition. Basically, there are differences between the forms of service to institutions or agencies, both companies that seek profit or profits and institutions that are not for-profit. Even though there are institutions that do not seek profit, in carrying out their services they compete with each other to provide the best service. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta as an institution that provides free health services for mustahik to represent BAZNAS in distributing health service programs certainly has hopes of fulfilling mustahik satisfaction in providing the best service. This study aims to analyze the effect of mustahik satisfaction at healthy homes BAZNAS Yogyakarta on the quality of healthy home services at BAZNAS Yogyakarta. This study uses a quantitative approach with primary data. Data were obtained through questionnaires distributed to respondents who had active status as members of the BAZNAS Yogyakarta healthy home mustahik with a total of 100 samples. The data analysis used in this research is Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) with the help of WarpPLS Version 7.0 software. The results in this study stated that service quality consisting of assurance, empathy, physical evidence proved to have a positive and significant effect on mustahik satisfaction, while reliability and responsiveness had not significantly affected mustahik satisfaction in providing health services at BAZNAS Yogyakarta healthy homes.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Mustahik's Satisfactions*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat sekarang, pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan menumbuhkan persaingan yang ketat. Pada dasarnya, terdapat perbedaan di antara bentuk pelayanan pada lembaga/instansi baik perusahaan yang mencari profit maupun lembaga yang tidak pencari profit. Meskipun ada lembaga yang tidak mencari laba tetapi dalam pelayanannya mereka saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Salah satu bentuk lembaga yang tidak mencari profit/laba adalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Baznas merupakan salah satu lembaga sosial kemasyarakatan yang bertugas untuk mengelola dana zakat dan menyalurkan zakat. Zakat adalah institusi pemberdayaan masyarakat yang ditopang oleh nilai-nilai spiritualitas. Spiritualitas yang ada dibelakang zakat semestinya memberikan inspirasi keikhlasan bagi orang-orang Islam yang mempunyai harta berlebih untuk memberdayakan orang-orang yang secara ekonomi tidak diuntungkan (Afandi, 2011) karena esensi dari hikmah ibadah zakat adalah menolong, membantu, menyantuni orang-orang yang tidak mampu dan orang-orang yang sangat membutuhkan pertolongan, serta menyeimbangkan pemanfaatan harta, agar harta itu tidak hanya berada di tangan-tangan orang kaya saja (Monica & Abidah, 2021).

Di Negara Indonesia ketentuan mengenai pengelolaan zakat diatur dalam undang-undang No 23 Tahun 2011. Dalam UU pengelolaan zakat ini mendorong ke arah modernisasi dan memaksimalkan kemanfaatan zakat, sekaligus memberikan kontrol terhadap akuntabilitas lembaga

amil zakat sehingga organisasi pengelolaan zakat harus mampu mengedepankan keadilan dan kemanusiaan (Kalimah, 2020).

Pembentukan badan amil zakat nasional (BAZNAS) merupakan upaya nyata perhatian pemerintah terhadap umat Islam, agar terciptanya mekanisme yang mampu mengalirkan kekayaan yang dimiliki oleh kelompok masyarakat yang mampu kepada kelompok masyarakat yang tidak mampu. Islam memandang bahwa harta, uang dan kekayaan mutlak milik Allah SWT. Manusia hanya sebagai wakil Allah dimuka bumi untuk mengelola harta dengan sebaik baiknya. Karena itu harta yang kita miliki terdapat hak dan milik orang lain yang harus kita tunaikan (Yusuf and Satibi, 2022). Dalam Al-Quran banyak disebutkan anjuran untuk mengelola zakat, diantaranya surat At-Taubah ayat 103 sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat tersebut engkau membersihkan dan menyucikan mereka. dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui.” (QS. At-Taubah: 103)

Badan amil zakat Nasional (BAZNAS) merupakan organisasi yang mengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah *non structural* yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agama, yakni menteri agama (Siska & Fitriany, 2021). Dalam kegiatannya BAZNAS mempunyai berbagai macam program sosial diantaranya program

Pendidikan, program bantuan bencana dan program kegiatan kesehatan. Rumah sehat BAZNAS yang mewakili BAZNAS dalam menyalurkan program pelayanan kesehatan secara terpadu kepada seluruh mustahik termasuk kesehatan di daerah bencana di Republik Indonesia.

Keberadaan rumah sehat BAZNAS di berbagai wilayah di Indonesia pada awalnya hanya ada empat rumah sehat BAZNAS diantaranya Rumah sehat BAZNAS Jakarta, rumah sehat BAZNAS Makassar, rumah sehat BAZNAS Sidoarjo dan salah satunya adalah rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yang berlokasi jalan Imogiri Barat km 7,5 Dusun Bibis, Desa Timbul Harjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, Provinsi DI Yogyakarta. BAZNAS telah menyalurkan manfaat zakat untuk kesehatan masyarakat sebesar Rp24,.395.297.663 dengan total ada 362.254 jiwa yang menyebar di seluruh Indonesia. Sebaran atas manfaat untuk kesehatan ini dirasakan masyarakat dilingkungan rumah sehat BAZNAS (RSB) RI sebanyak 49.246 jiwa, sedangkan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta sebanyak 117.528 jiwa, di RSB Sidoarjo sebanyak 39.157 jiwa, 27.171 jiwa di rumah sehat Pangkalpinang, 19.114 Jiwa di rumah sehat Palu, 44.816 jiwa di RSB Parimo, dan di rumah sehat BAZNAS Makassar sebanyak 63.888 jiwa. (www.Kemenag.go.id)

Rumah sehat BAZNAS Yogyakarta memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat yang kurang mampu, sering disebut juga sebagai rumah sakit yang tidak mempunyai kasir, bertepatan dengan milad BAZNAS ke-1 pada tanggal 17 Januari 2012, rumah sehat BAZNAS Yogyakarta mulai memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi warga kurang mampu di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, khususnya untuk pelayanan pengobatan umum. Dengan mendirikan

Rumah Sehat BAZNAS, masyarakat yang berhak menerima zakat atau mustahik dapat menikmati pelayanan Kesehatan gratis tanpa melalui cara yang rumit sehingga mampu memberikan manfaat dan kenyamanan kepada para mustahik.

Pendaftaran sebagai mustahik di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta dibuat dengan alur yang memudahkan mustahik. Calon anggota Mustahik hanya cukup mendaftarkan diri menjadi peserta anggota mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta dengan menyertakan surat keterangan tidak mampu dari desa, Fotocopy KTP, dan Fotocopy Kartu Keluarga. Selanjutnya, Tim survei akan melakukan pendataan ke lapangan mengenai kondisi ekonomi calon peserta agar penyaluran zakat melalui RSB tepat sasaran, selain itu tim survey juga menilai calon anggota mustahik dari segi Kesehatan dan ibadah. Jika memenuhi kriteria sebagai anggota mustahik, maka calon peserta berhak menjadi anggota mustahik di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Akan tetapi pada kenyataannya masyarakat yang kurang mampu di daerah Yogyakarta juga belum tentu melakukan pelayanan pada rumah sehat BAZNAS dikarenakan setiap orang berhak memilih lembaga kesehatan yang diminati. Sesuai dari data yang peneliti dapatkan dari rumah sehat BAZNAS Yogyakarta jumlah mustahik dari tahun 2012 sampai dengan 2022 sesuai dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1**Data anggota mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta****tahun 2012 -2022**

NO	WILAYAH	JUMLAH PESERTA (JIWA)			
		AKTIF	TIDAK AKTIF	MASA TENGGANG	TOTAL
1	SEWON	1702	3725	83	5510
2	BANGUNTAPAN	605	1212	23	1840
3	IMOGIRI	424	2147	91	2662
4	JETIS	2945	6844	237	10026
5	PLERET	3317	1562	25	4904
6	PIYUNGAN	5	513	0	518
7	BANTUL	31	201	0	232
8	SANDEN	2	28	0	30
9	DLINGO	0	18	0	18
10	PUNDONG	2	14	0	16
11	SEDAYU	0	5	0	5
12	PANDAK	0	11	0	11
13	SRANDAKAN	4	4	0	8
14	KRETEK	0	12	0	12
15	PAJANGAN	19	73	0	92
16	BAMBANGLIPURO	4	3	0	7
17	KASIHAN	45	120	8	173
Jumlah		7714	17406	535	25655

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah Mustahik yang terdaftar di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta dari tahun 2012-2022 sebanyak 25.655 Jiwa, pada tahun 2022 mustahik yang masih

terdaftar aktif sebanyak 7.714 Jiwa. Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa ada angka penurunan antara mustahik yang masih aktif dan mustahik yang tidak aktif. Peneliti sudah melakukan *preliminary research* observasi dan wawancara terhadap bapak Purwono selaku petugas rumah sehat BAZNAS Yogyakarta bidang manajemen dengan hasil wawancara menyebutkan terdapat banyak faktor yang menyebabkan mustahik tidak memperpanjang masa aktifnya sebagai peserta Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta baik karena sudah meninggal, sudah merasa berkecukupan maupun mungkin ada yang kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan suatu kinerja (*perceived performance*) produk yang dirasakan akan sesuai dengan harapan seorang pembeli. Jika kinerja yang dirasakan pelanggan berada di bawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Begitupun sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau sangat senang (Kotler & Amstrong, 2018). Penelitian ini akan meneliti tentang kepuasan mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta, Adapun mustahik adalah orang yang berhak menerima harta zakat, Allah SWT telah menentukan orang-orang yang berhak menerima zakat dalam firmanNya:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ
وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya: “*Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam*

perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Bijaksana”. (QS At-Taubah [9]: 60)

Mustahik mempunyai hak dari harta zakat yang dikelola oleh badan amil zakat oleh karna itu rumah sehat BAZNAS Yogyakarta sebagai kepanjangan tangan dari BAZNAS Nasional harus mampu berupaya untuk mengelola dana zakat dibidang Kesehatan dengan semaksimal mungkin agar tercapainya kepuasan mustahik dalam menerima pelayanan Kesehatan yang di dapat dari dana zakat.

Oleh karena itu, untuk memenuhi kepuasan mustahik selalu lebih penting dilakukan. Menurut Tjiptono (2012) Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli. Teori teori yang ada ini biasanya digunakan untuk perusahaan-perusahaan yang mencari profit atau keuntungan oleh karena itu peneliti ingin melihat apakah teori teori kepuasan pelanggan juga bisa diterapkan di organisasi sosial yang tujuannya bukan untuk mendapatkan keuntungan atau profit.

Menurut Atmaja (2018) untuk menentukan kepuasan pelanggan perusahaan harus memperhatikan lima faktor yaitu yang pertama kualitas produk, pelanggan merasa puas ketika hasil produk yang dirasakan menunjukkan berkualitas tinggi. Selain itu, Emosi, kastemer akan memiliki kebanggaan saat orang lain kagum padanya Ketika menggunakan produk tertentu dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. kepuasan didapatkan bukan dengan alasan kualitas produk akan tetapi keadaan lingkungan yang membuat kepuasan *customer* pada

merek tertentu. Lebih lanjut poin ketiga adalah Harga, sebuah produk dengan kualitas yang sama akan tetapi memiliki prosentasi harga yang relatif rendah akan memberikan nilai lebih kepada *customer*. Kemudian biaya, artinya *customer* tidak dikenakan biaya tambahan dan tidak butuh waktu lama untuk memperoleh sebuah produk dan jasa, terakhir Kualitas Pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, dalam penelitian ini akan meneliti terkait kualitas layanan yang ada di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta.

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Tjiptono, 2012).

Dengan pelayanan gratis yang diberikan oleh rumah sehat BAZNAS maka perlu diteliti seberapa besar kepuasan yang dirasakan mustahik atau pasien rumah sehat BAZNAS, mengingat dimana pelayanan gratis biasanya kualitas mutu yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kamiroki *et al.*, 2005) kualitas layanan gratis di rumah sakit kurang baik dengan hasil penelitian menyebutkan kecepatan pelayanan yang kurang. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia, karena pelayanan yang optimal berdampak kepada kesembuhan pasien.

Rumah sakit dengan label Islam mempunyai tanggungjawab yang lebih, karena tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, pelayanan kesehatan yang diberikan dengan upaya untuk menjaga akidah, ibadah, dan serta muamalah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Jusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad (2018) menyebutkan bahwa setidaknya ada 4 karakteristik utama dalam pelayanan yang Islami yaitu *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyah*. Yang menjadi pembeda antara pelayanan kesehatan Islami dan pelayanan Kesehatan non Islam yaitu terletak pada karakteristik *rabbaniyah* yaitu keyakinan dan penyerahan segala sesuatu karena kehendak Allah Swt., Sedangkan pada karakteristik lainnya merupakan karakteristik pada umumnya yang terdapat pada pelayanan jasa di rumah sakit. Namun, cara penerapan dan pengembangannya berbeda dengan pelayanan kesehatan Islami yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Menurut Pasuraman dalam Lupiyoadi (2008) dijelaskan setidaknya ada lima komponen yang menjadi tolak ukur dalam kualitas layanan antara lain: pertama *Reliability* (Keandalan). *Reliability* dalam hal ini merupakan sebuah kemampuan dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan keakuratan dan kepuasan. Selain itu, yang kedua *Responsiveness* (daya tanggap). *Responsiveness* artinya sebuah komponen skill yang dapat membantu *costumer* serta kepekaan dalam melayani *costumer* dengan baik. Ketiga, *Assurance* (Jaminan). *Assurance* adalah sikap kredibilitas petugas yang bisa dipercaya menjadikan *costumer* lepas dari resiko. Keempat, *Emphaty* (Empati). *Emphaty* artinya sebuah sikap kepedulian dalam memberi perhatian pada *costumer*, faham dengan kebutuhan *costumer* juga mudah untuk dihubungi. Yang terakhir yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik). *Tangibles* dalam

hal ini mencakup fasilitas fisik seperti kelengkapan kariawan dan sarana komonikasi.

Sebagai usaha untuk memenuhi kepuasan mustahik, rumah sehat BAZNAS Yogyakarta harus mampu mempunyai kualitas layanan yang bagus sehingga hal tersebut mampu menciptakan kebijakan yang baik dalam upaya memenuhi kepuasan mustahik. Dalam hal ini, bagaimana rumah sehat BAZNAS Yogyakarta memberikan pelayanan dengan kualitas terbaiknya untuk memberikan kepuasan kepada mustahik. Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik).

Melihat urain di atas dengan batasan batasan yang telah dijelaskan, selanjutnya dalam penelitian ini peneliti mencoba menganalisa kepuasan mustahik terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh anggota mustahik rumah sehat BAZNAS Yogyakarta melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mustahik di rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?

3. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
4. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
5. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini antara lain yaitu:

1. Untuk menjelaskan pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
2. Untuk menjelaskan pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
3. Untuk menjelaskan pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
4. Untuk menjelaskan pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?
5. Untuk menjelaskan pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Ilmiah

Penelitian ini memberikan manfaat teoritis kepada cakrawala keilmuan dan pengetahuan dalam menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan gratis. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan (literatur) guna untuk memberikan pemahaman, gambaran, dan informasi dalam melakukan pengembangan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mustahik.

2. Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis, yakni untuk lembaga rumah sehat BAZNAS Yogyakarta serta lembaga terkait. Hasil penelitian ini bisa dijadikan pertimbangan dan bahan masukan serta saran dalam menciptakan kualitas layanan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta.

E. Sistematika Pembahasan

Tesis ini berjumlah lima bab. Pertama adalah pendahuluan. Pada bab ini berisikan pemaparan latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan. Penjelasan lebih rinci mengenai bab pertama dijelaskan lebih lanjut pada bab kedua dalam penelitian ini.

Bab kedua adalah landasan teori dan pengembangan hipotesis. Pada bab kedua, penulis menyajikan landasan teori penelitian, kajian pustaka (penelitian terdahulu), penjelasan pengembangan hipotesis serta kerangka penelitian. Pada landasan teori, penulis memaparkan penjelasan tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian. Pada

kajian pustaka, penulis menguraikan kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan model penelitian tesis ini. Selanjutnya, penulis memaparkan tentang pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran pada penelitian ini.

Bab ketiga adalah metode penelitian. Pada bab ini, penulis memaparkan bagian-bagian dari metode penelitian yang terdiri dari: populasi, sampel, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

Bab keempat adalah hasil analisis data serta pembahasan. Pada bab ini, penulis menguraikan penjelasan mendalam mengenai analisis deskriptif responden dan hasil penelitian berdasarkan hasil analisis data yang telah di uji. Dalam bab ini, akan didapatkan bagian yang menjelaskan diterima atau tidaknya hipotesis penelitian yang telah diajukan dan pembahasan terhadap hasil pengujian hipotesis.

Bab kelima adalah penutup. Pada bab ini, terdiri dari empat bagian yaitu: kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini melahirkan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

Pertama variabel keandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan layanan Kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Artinya, Keandalan yang merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan dan ketetapan waktu tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mustahik karena mustahik dalam menilai kualitas layanan yang gratis lebih memperhatikan bukti fisik yang disediakan oleh rumah sehat BAZNAS dengan menjelaskan bahwa hubungan antara variabel bukti fisik dan kepuasan mustahik memiliki nilai *effect size* 0,495 yang masuk ke dalam kategori *effect size* yang besar.

Selanjutnya variabel daya tanggap juga memiliki berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan layanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Artinya, daya tanggap yang merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan sikap untuk membantu mustahik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta, mustahik cenderung bersabar untuk menunggu pelayanan yang akan diberikan karena layanan yang diberikan oleh rumah sehat BAZNAS secara gratis.

Berbeda dengan dua variabel di atas variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan layanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Artinya, rumah sehat BAZNAS Yogyakarta mampu menanamkan kepercayaan kepada mustahik yang membuat mustahik merasa aman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang mempunyai kompetensi sehingga hal tersebut mampu menciptakan dan meningkatkan kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan Kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima.

Selain itu, variabel empati juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan layanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Artinya, dengan diterapkannya empati terhadap pelayanan yang diberikan seperti memberikan perhatian secara individu kepada mustahik, petugas yang peduli terhadap mustahik serta mengerti kebutuhan mustahik maka akan semakin meningkatkan kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta, sehingga hal tersebut mampu mendorong kepuasan mustahik dalam menggunakan pelayanan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini diterima.

Berikutnya variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam melakukan layanan kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Artinya, adanya bukti fisik yang dirasakan berupa fasilitas gedung yang memadai, karyawan berpenampilan rapih dan juga memiliki peralatan yang lengkap sudah mampu meningkatkan kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan

kesehatan. Hal tersebut menjadi penyebab kepuasan mustahik dalam melakukan pelayanan Kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Dengan demikian, hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini diterima.

B. Implikasi Penelitian

Adapun implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Implikasi teoritis (ilmiah).

Temuan ini berimplikasi pada pengembangan model kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan khususnya dari sisi kacamata ekonomi. Selain itu, implikasi secara teoritis dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dijadikan literatur tambahan dalam memperluas validitas yang berkaitan dengan topik penelitian yang sama tentang kualitas layanan terhadap kepuasan mustahik.

2. Implikasi kebijakan (praktis). Implikasi kebijakan yang dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

Bukti fisik merupakan faktor dominan yang mampu mempengaruhi kepuasan mustahik dalam melakukan layanan Kesehatan di rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang dirasakan oleh mustahik dapat memberikan kepuasan lebih kepada mustahik sehingga mustahik merasa puas dengan bukti fisik yang dirasakan.

C. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini belum sempurna, masih terdapat kekurangan serta keterbatasan dalam penelitian ini seperti sampel sasaran dalam penelitian ini masih berbentuk kelompok (kluster) yaitu hanya mustahik yang mempunyai kartu anggota. Sedangkan secara umum rumah sehat BAZNAS Yogyakarta sudah melayani pemeriksaan Kartu BPJS dan

Masyarakat Umum hal tersebut bisa menjadi penelitian yang menarik untuk diteliti tentang kepuasan pasien rumah sehat BAZNAS terhadap kualitas layana yang didapat mengingat rumah sehat BAZNAS ini seluruh dananya dikelola dari BAZNAS.

Adapun beberapa saran yang diberikan peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya mengembangkan kembali penelitian kepuasan mustahik pada kualitas layanan. Bukan hanya pada rumah sehat BAZNAS Yogyakarta saja akan tetapi pada seluruh rumah sehat Baznas yang dananya didapat dari BAZNAS pusat. Seperti: Rumah sehat BAZNAS Jakarta, Rumah sehat BAZNAS Makassar, Rumah sehat BAZNAS Sidoarjo dan rumah sehat BAZNAS yang lain.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan sampel yang tidak ber kluster agar memiliki jangkauan yang lebih luas dan menyeluruh di semua wilayah Indonesia. Sehingga, hasil penelitian tersebut dapat digeneralisasikan di seluruh wilayah Indonesia.
3. Untuk pihak rumah sehat BAZNAS Yogyakarta perlu meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan agar mustahik yang melakukan layanan Kesehatan merasa sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, M., and Rosalia, C. (2019). *Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. 24–31.
- Afandi, M. Y. (2011). Pembaharuan Pengelolaan Zakat. *An Nur*, 3(2), 303–320. <https://jurnalannur.ac.id/index.php/An-Nur/article/view/6>
- Andayani, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sehat BAZNAS di Sidoarjo terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Middle East and Islamic Studies*, 6(1).
- Anggraini Susanti, Amran Razak, N. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 18–25.
- Anwar. (2018). *ANALISIS KEPUASAN MUSTAHIQ TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS PADA BAITUL MAL)*. 1–6.
- Asrizal Efendy Nasution, and Nasution, S. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, Hal 142-155, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), 14 pages. file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal tm metopen/5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya 2021.pdf
- Astuti, E. (2019). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA PT AUTOMOBIL JAYA MANDIRI WULING DI SURAKARTA*. 03(02), 533–540.

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- BPS. (2021). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota dan Agama yang di Anut di DI Yogyakarta*. <https://yogyakarta.bps.go.id/dynamictable/2021/08/02/32/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta-jiwa-.html>
- Corputty, L. S., Kusnanto, H., Lazuardi, L., Kesehatan, D., Ambon, K., Maluku, P., Gadjah, U., Yogyakarta, M., Daerah, O., No, U., and Tiahahu, M. C. (2018). *DAMPAK KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KOTA AMBON*. 02(02), 95–104.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., and Hariyanto, T. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139–146.
- Endraswati, H. (2011). Mutu Produk, Nilai dan Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam. *Asy-Syir'Ah*, 45(I), 1190.
- Erna, and Nurul. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN BUKIT KABUPATEN BENER MERIAH. *Ekonomi Syariah*.
- Ferdiand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian*

untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi 5)*. BP Universitas Diponegoro.

H.Fuad dkk. (2019). PELANGGAN PENGGUNA JASA PARKIR (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Baja*, 1(1), 1–15. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., and Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS)*. Sage.

Kalimah, S. (2020). Pandangan Ulama Empat Mazhab dalam Memutuskan Upah Amil Zakat Guna Meningkatkan Optimalisasi Keprofesionalan Amil Zakat. *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 1(1), 5. <http://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya/article/view/86>

Kamiroki, E. Y. ., Rorong, A. J., and Ruru, J. M. (2005). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN NABIRE PAPUA*.

Koro, M. S. A. A., Sutomo, M., and Farid, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Cahaya Terang Di Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(3), 251–264. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i3.157>

Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen pemasaran* (ke 13).

Kotler, P., and Amstrong, G. (2018). *Prinsip Prinsip Marketing* (Edisi ke T). Penerbit Salemba Empat.

Lubis, A. S., and Andayani, N. R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN*

PELANGGAN PT. SUCOFINDO. 1(2).

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. Selemba Empat.

Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salembah E).

Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Rajawali Pers.

Meilinda, D., and Mahmud, A. (2020). Business and Accounting Education Journal Abstrak Info Artikel. *Business And*, 1(3), 247–257. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>

Monica, I. S., and Abidah, A. (2021). Konsep Asnaf Penerima Zakat Menurut Pemikiran Yusuf Al-Qardawi dan Wahbah Al-Zuhayli. *Jurnal Antologi Hukum*, 1(1), 109–124. <https://doi.org/10.21154/antologihukum.v1i1.246>

Musfirah, N. A. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mustahik Atas Pendayagunaan Dana Zakat Pada Program Kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Jakarta*. 13.

Noor, D. J. (2013). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Kencana Prenada Media Group.

Nur'aini. (2019). PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Jurnal Simlex*, 6(1), 5–10.

Nurkhozin. (2021). Manajemen Pendayagunaan Zakat Tinjauan Tujuh Pembangunan Berkelanjutan. *Indratech*, 2(1), 38–50.

Nuzulia, R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK DI BAITUL MAL ACEH. *Molecules*, 2(1), 1–12. <http://clik.dva.gov.au/rehabilitation->

library/1-introduction

Prabowo, H., and Lestari, P. (2019). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TUNTANG KABUPATEN SEMARANG. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(5), 55.

Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>

Rahmah, C. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

Saidani, B., and Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.

Sanusi, M. I. (2021). Skala Prioritas Penentuan Mustahiq Zakat Di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Ummat Sejahtera Ponorogo. *Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 2(c), 106–112. <https://lisyabab-staimas.e-journal.id/lisyabab>

Sholihin, M., and Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS denagn WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. ANDI.

Silvana, I., and Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap , Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 1–23. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/647>

Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*

Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS versi 17.
PT. Bumi Aksara.

Siska, L., and Fitriany, L. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI BERZAKAT DI BAZNAS KOTA DUMAI. *Jurnal Al-Hisbah*, 2(3), 1–12.

Sugiyono. (2012). *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif R&D*. ALFABETA.

Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA.

Sugiyono. (2013b). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013c). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. ALFABETA.

Sumadi, Efendi, T. F., Agustini, T., and Aslama, S. (2021). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta)*. 7(03), 1774–1784.

Sundari, M. M. M. Z. (2018). *ZAKAT DALAM MENDORONG PERTUMBUHAN EKONOMI DAN PENGENTASAN KEMISKINAN*. 3(1), 23–35.

Syabhana, D. (2016). PENGARUH LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SUSU WARGA MULYA PURWOBINANGUN PAKEM. *Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(4), 198–204.

Thamrin, H., Robin, L. C. A., and Suyatin, J. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG BEROBAT DIINSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM SANGATTA. *Manajemen Ekonomi*.

- Tjiptono, F. (2005). *Strategi pemasaran* (Edisi Kedu). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3).
- Tris, T. P., Lanin, D., and Mubarak, A. (2020). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(3), 51–55. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.48>
- Unaradja, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- willhelmina kosnan. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.
- Winarto. (2017). Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3(2), 107–115. <http://methonomi.net/index.php/jimetho/article/view/59/65>
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0 (Pertama)*. STIM YKPN.
- Wulandari, I. (2018). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien : Studi Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Hidayah Boyolali. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–22.
- Wulandari, R., Idris, A., and Dama, M. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 713–726. ejournal.ipfisip-unmul.ac.id

Yudiana, F. E., and Setyono, J. (2016). Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah. *Inferensi*, 10(1), 93. <https://doi.org/10.18326/infsl3.v10i1.93-114>

Yusuf, M. Z., and Satibi, I. (2022). Pendataan Aset Wakaf Muhammadiyah: Tinjauan Akuntansi Syariah. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 13(1), 61–70. <https://doi.org/10.18860/em.v13i1.14094>

Zikmund, V. (2003). Health, well-being, and the quality of life: Some psychosomatic reflections. *Neuroendocrinology Letters*, 24(6), 401–403.