

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PADA PENGARUH
DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ISLAMIC TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN CITRA
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**



Disusun oleh:

Widiastuti

NIM : 17300016023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
DISERTASI
YOGYAKARTA

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Doktor dalam Bidang Studi Islam

YOGYAKARTA
2024



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS DARI
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widiastuti
NIM : 17300016023
Jenjang : Doktor

menyatakan bahwa naskah disertasi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Juli 2024
Saya yang menyatakan,



Widiastuti
NIM: 17300016023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Judul Disertasi : PERAN MEDIASI KEPUASAN PADA PENGARUH
DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN CITRA SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL
Ditulis oleh : Widiastuti
NIM : 17300016023
Program/Prodi. : Doktor (S3) / Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diterima
Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Doktor (Dr.)
Dalam Bidang Studi Islam

Yogyakarta, 14 Agustus 2024



An. Rektor/
Ketua Sidang,
Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.
NIP.: 19721204 199703 1 003

4



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta 55281, Telp. & Faks. (0274) 557978
email : pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id

YUDISIUM

BISMILLĀHIRRAHMĀNIRRAHĪM

DENGAN MEMPERTIMBANGKAN JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN KEBERATAN PARA PENILAI DALAM UJIAN TERTUTUP PADA TANGGAL 10 Juni 2024, DAN SETELAH MENDENGAR JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN SANGGAHAN PARA PENGUJI DALAM SIDANG UJIAN TERBUKA, MAKA KAMI MENYATAKAN, PROMOVENDA Dr. **WIDIASTUTI**, NOMOR INDUK: **17300016023** LAHIR DI **PEKALONGAN** TANGGAL **18 AGUSTUS 1970**,

LULUS DENGAN PREDIKAT :

PUJIAN (CUM LAUDE) / SANGAT MEMUASKAN / MEMUASKAN**

KEPADA SAUDARA DIBERIKAN GELAR DOKTOR **STUDI ISLAM** KONSENTRASI **EKONOMI ISLAM** DENGAN SEGALA HAK DAN KEWAJIBAN YANG MELEKAT ATAS GELAR TERSEBUT.

*SAUDARA MERUPAKAN DOKTOR KE-970










YOGYAKARTA, 14 AGUSTUS 2024

An. REKTOR /
KETUA SIDANG

Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.
NIP.: 19721204 199703 1 003

** CORET YANG TIDAK DIPERLUKAN

**DAFTAR HADIR DEWAN PENGUJI
UJIAN TERBUKA PROMOSI DOKTOR**

Nama Promovendus	:	WIDIASTUTI	()
NIM	:	17300016023	
Judul Disertasi	:	PERAN MEDIASI KEPUASAN PADA PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN CITRA SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL	
Ketua Sidang	:	Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.	()
Sekretaris Sidang	:	Dr. Munirul Ikhwan, Lc., M.A.	()
Anggota	:	1. Prof. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D (Promotor/Penguji)	()
	:	2. Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si., Psi. (Promotor/Penguji)	()
	:	3. Dr. Sunaryati, SE., M.Si. (Penguji)	()
	:	4. Dr. H.Slamet Haryono, SE.,M.Si. (Penguji)	()
	:	5. Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA. (Penguji)	()
	:	6. Prof. Dr. H. Syaifiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. (Penguji)	()

Di Ujikan Di Yogyakarta Pada Hari RABU Tanggal 14 Agustus 2024

Tempat : Aula Lt. 1 Gd. Pascasajana UIN Sunan Kalijaga
Waktu : Pukul 10.00 WIB. S.d. Selesai
Hasil / Nilai (IPK) :
Predikat Kelulusan : Pujian (Cumlaude)/ Sangat Memuaskan/ Memuaskan



Sekretaris Sidang,

Dr. Munirul Ikhwan, Lc., M.A.

NIP.: 198406202018011001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281, Tel. & Faks, (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

PENGESAHAN PROMOTOR

Promotor I

Prof. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D ()

Promotor II

Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si. Psi ()

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nota Dinas

Kepada Yth;
Direktur Pascasarjana UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadapnaskah disertasi berjudul :

Peran Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Citra Sebagai Variabel Moderasi di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Yang ditulis oleh :

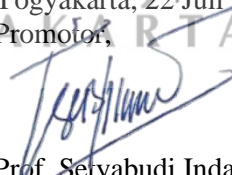
Nama : Widiastuti
NIM : 1730016023
Program/Prodi : Doktor (S3) Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 22 Juli 2024
Promotor,


Prof. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D
NIP. 19720720 200312 1 001

Nota Dinas

Kepada Yth;
Direktur Pascasarjana UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadapnaskah disertasi berjudul :

Peran Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Citra Sebagai Variabel Moderasi di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Yang ditulis oleh :

Nama : Widiastuti
NIM : 1730016023
Program/Prodi : Doktor (S3) Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 9 Juli 2024
Promotor



Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si. Psi

Nota Dinas

Kepada Yth;
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

Peran Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Citra Sebagai Variabel Moderasi di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

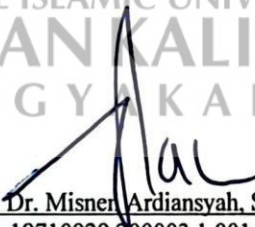
Yang ditulis oleh :

Nama : Widiastuti
NIM : 1730016023
Program/Prodi: Doktor (S3) Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 22 Juli 2024
Penguji,


Prof. Dr. Misner Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA
NIP : 19710929 200003 1 001

Nota Dinas

Kepada Yth;
Direktur Pascasarjana UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadapnaskah disertasi berjudul :

Peran Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Citra Sebagai Variabel Moderasi di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Yang ditulis oleh :

Nama : Widiastuti
NIM : 1730016023
Program/Prodi : Doktor (S3) Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Yogyakarta, 9 Juli 2024

Penguji,



Dr. H. Slamet Haryono, SE, M. Si., Ak., CA
NIP : 197612312000031005

Nota Dinas

Kepada Yth;
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul :

Peran Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Citra Sebagai Variabel Moderasi di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Yang ditulis oleh :

Nama : Widiastuti
NIM : 1730016023
Program/Prodi: Doktor (S3) Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Yogyakarta, 22 Juli 2024
Penguji,



Dr. Sunaryati, SE, M. Si
NIP : 19751111200212 2 002

ABSTRAK

Pada era globalisasi, kompetisi dalam dunia bisnis, baik lokal maupun global, semakin ketat. Agar mampu mencapai keunggulan, perusahaan harus mengutamakan kepuasan pelanggan dan menghasilkan produk yang memiliki keunikan yang signifikan. Persaingan juga terjadi di sektor kesehatan, terutama di industri rumah sakit yang mengalami pertumbuhan yang pesat. Mempertahankan loyalitas pelanggan menjadi penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Manajemen rumah sakit harus mengambil langkah-langkah untuk memperkuat loyalitas pelanggan saat kunjungan menurun.

Penurunan jumlah kunjungan juga terjadi di RSUD Muhammadiyah Bantul, baik di instalasi rawat jalan maupun instalasi rawat inap. Di Instalasi rawat jalan, terjadi tren penurunan jumlah pasien umum pada tahun 2016 – 2020 dan tren peningkatan pada pasien BPJS. Adapun pada instalasi rawat inap periode yang sama, terjadi tren penurunan pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS. Salah satu upaya untuk meningkatkan kunjungan dan loyalitas pasien adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan di RSUD Muhammadiyah Bantul bersifat Islami. Ketika pelanggan menilai kualitas layanan secara positif, niat perilaku baik mereka memperkuat ikatan mereka dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan di rumah sakit juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pasien secara keseluruhan dan menumbuhkan loyalitas terhadap rumah sakit.

Pada model kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, citra rumah sakit berperan sebagai variabel moderasi yang akan meningkatkan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Ketika sebuah perusahaan memiliki citra perusahaan yang kuat, kepuasan pelanggan akan meningkat, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan dan loyalitas pasien; pengaruh wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan pasien; dan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan dimoderasi oleh citra rumah sakit di RS PKU Muhammadiyah Bantul

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan metode campuran (*mixed method*). Populasi pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Sampel pada pendekatan kuantitatif sebanyak 150 responden diambil dengan menggunakan *purposive sampling*. Informan penelitian adalah tiga orang pasien di Instalasi Rawat Inap di RSU PKU Muhammadiyah Bantul, yang dipilih dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data pada pendekatan kuantitatif dilakukan dengan *Partial Least Squares-SEM* (PLS-SEM). Teknik analisis data pada pendekatan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wujud fisik (*tangible*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Adapun keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien. Citra rumah sakit tidak memoderasi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, melalui kualitas pelayanan Islami

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan, Loyalitas, Citra

ABSTRACT

In this global era, business competition – either locally or globally – gets fiercer and fiercer, and to win in such rivalry, some necessary changes to meet customers' need and to produce unusually good items should be taken into account. Health sector business, hospital services in particular, is no different. Maintaining customers' loyalty is an essential way to get a patient-visit increase. It is the management's responsibility to do so.

PKU Muhammadiyah of Bantul regency undergoes a decrease in number of patients to visit the hospital (patient down-visit) in both emergency unit and inpatient wards. From 2016 to 2020, the decrease hit outpatient service, but National Health Insurance Program (BPJS) patients happened to increase. In the same period, inpatient ward occupancy, both BPJS and non-BPJS patients, decreased. To cope with the situation, quality service improvement was applied.

Services practiced in PKU Muhammadiyah of Bantul regency are Islamic in notion. If a customer thinks a service positive, they actually are building a strong relationship with the service provider. Hospital's service quality determines the entire patient's satisfaction and leads to the growth of their loyalty to the hospital.

As seen in the model of service quality against patient's loyalty, reflected through satisfaction level, the hospital image serves as moderation variable which will increase the influence of satisfaction against loyalty. If a company holds a better corporate image, the satisfaction of its customers will increase; and it will boost loyalty.

This study aims to analyze the influence of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy against patient's satisfaction and loyalty; the influence of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy against patient-satisfaction-mediated loyalty; and the influence of patient satisfaction against image-moderated patient's loyalty.

This causal research employed mixed method approach. Taking the patients of PKU Muhammadiyah of Bantul a research population,

the study selected 150 respondents under purposive sampling method. Three informants were taken from inpatient ward of the hospital. Questionnaires and interviews in a quantitative approach were conducted to collect data before being analyzed using Partial Least Square-SEM (PLS-SEM) and Miles and Huberman interactive analysis model.

The results show that patients' loyalty and satisfaction are not influenced by tangibility, but reliability, responsiveness, assurance, and empathy are. Mediation role of patients' satisfaction does not make tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect loyalty. The corporate image of the hospital does not help influence loyalty with regard to patients' satisfaction.

The results of the study can be used as a reference to improve customers' loyalty and satisfaction through Islamic service quality.

Key words: Islamic service quality, satisfaction, loyalty, image



ملخص

في عصر العولمة، أصبحت المنافسة في عالم الأعمال، سواء كان في المجال المحلي أو العالمي، أكثر شدة. ومن أجل تحقيق التميز، يجب على الشركات إعطاء الأولوية لرضا العملاء وإنتاج منتجات ذات تفرد كبير. وتحدث المنافسة أيضًا في القطاع الصحي، وخاصة في صناعة المستشفيات التي تشهد نموًا سريعًا. يعد الحفاظ على ولاء العملاء أمرًا مهمًا في زيادة عدد زيارات المرضى. ويجب على إدارة المستشفى اتخاذ الخطوات التعزيزية لولاء العملاء عند انخفاض الزيارات.

كان الانخفاض في عدد الزيارات إلى مستشفى عام PKU محمدي بانترول يحدث أيضًا، سواء في العيادات الخارجية أو في عيادات المرضى الداخليين. في العيادات الخارجية، كان هناك اتجاه تنازلي في عدد المرضى العاميين في ٢٠١٦-٢٠٢٠ واتجاه متزايد في مرضى BPJS. وأما في عيادات المرضى الداخليين خلال نفس الفترة فهناك اتجاه تنازلي في المرضى، سواء المرضى العاميين أو مرضى BPJS. وكان من أحد الجهود المبذولة لزيادة زيارات المرضى وولائهم هو من خلال تحسين جودة الخدمة.

كانت الخدمات في مستشفى عام PKU محمدي بانترول إسلامية. عندما يقوم العملاء بتقييم جودة الخدمة بشكل إيجابي، فإن نواياهم السلوكية الجيدة تعزز روابطهم مع مزود الخدمة. ستؤثر جودة الخدمة في المستشفى أيضًا على رضا المرضى. وتلعب جودة الخدمة دورًا مهمًا في ضمان رضا المرضى بشكل عام وتعزيز الولاء للمستشفى.

وفي نموذج جودة الخدمة على ولاء المرضى من خلال رضا المرضى، تعمل صورة المستشفى كمتغير معتدل من شأنه أن يزيد من تأثير رضا المرضى على ولاء المرضى. عندما تتمتع الشركة بصورة مؤسسية قوية، فإن رضا العملاء سيزداد، وبالتالي يزيد ولاء العملاء.

إن الهدف من هذا البحث هو تحليل تأثير الشكل المادي (الملموس)،

والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف على رضا المرضى وولائهم؛ كما يكون التحليل أيضا لتأثير الشكل المادي (الملموس)، والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف على الولاء بوساطة رضا المرضى؛ وكذلك التأثير لرضا المرضى على ولاء المرضى من خلال صورة المستشفى في مستشفى عام PKU محمديّة بانتول.

هذا البحث هو بحث سببي ذو منهج مختلط. وعدد المرضى في مستشفى عام PKU محمديّة بانتول بلغت عينة المنهج الكمي ١٥٠ مستجيباً حيث تم أخذها باستخدام العينات الهادفة. كان مخبرو البحث ثلاثة مرضى في عيادات المرضى الداخليين في مستشفى عام PKU محمديّة بانتول، الذين تم اختيارهم باستخدام أخذ العينات المقصودة. وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات. تم إجراء تقنية تحليل البيانات في النهج الكمي باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). وتم إجراء تقنية تحليل البيانات للنهج الكمي باستخدام نموذج التحليل التفاعلي لمايلز وهويرمان.

أشارت نتائج البحث إلى أن الشكل المادي (الملموس) ليس له أي تأثير على رضا المرضى وولائهم. وأما الموثوقية والاستجابة والضمان، والتعاطف فتؤثر على رضا المرضى وولائهم. رضا المرضى له تأثير إيجابي وكبير على ولاء المرضى. رضا المرضى لا يتوسط تأثير الشكل المادي (الملموس)، والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف على ولاء المرضى. وصورة المستشفى لا تتوسط تأثير رضا المرضى على ولاء المرضى في مستشفى عام PKU محمديّة بانتول. ويمكن أن تكون نتائج هذا البحث مرجعا في الجهود المبذولة لزيادة رضا العملاء وولائهم، من خلال جودة الخدمة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإسلامية، الرضا، الولاء، الصورة

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan 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	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Set
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة عدة	ditulis ditulis	Muta'addidah 'iddah
---------------	--------------------	------------------------

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 علة كرامة الأولياء	ditulis ditulis ditulis	ḥikmah 'illah karāmah al-auliya'
-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---○---	Fathah	ditulis	A
---○̣---	Kasrah	ditulis	i
---○̤---	Ḍammah	ditulis	u

فعل ذُكر يذهب	Fathah Kasrah Ḍammah	ditulis ditulis ditulis	fa'ala zūkira yaẓhabu
---------------------	----------------------------	-------------------------------	-----------------------------

E. Vokal Panjang

Fathah+alif	Ditulis	A
-------------	---------	---

جا هلية	Ditulis	Jahiliyyah
Fathah+ya' mati	Ditulis	a
يسعى	Ditulis	yas'a
Kasrah+ya' mati	Ditulis	i
كريم	Ditulis	karim
Dhammah+wawu mati	Ditulis	u
فروض	Ditulis	furud

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	Bainakum
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	Qaulun

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

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'iddat</i>
لغن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

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

السماء	ditulis	<i>As-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض	ditulis	<i>Žawi al-furūḍ</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *robbil 'aalamiin*. Segala puji bagi Allah yang dengan rahmat dan ridha-Nya, penulis dapat menyelesaikan disertasi ini dan menyajikannya ke hadapan pembaca yang budiman.

Seiring dengan selesainya disertasi ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. H. Ahmad Muttaqin, S.Ag., M.Ag., M.A., Ph.D selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr. H. Ahmad Rafiq, MA., Ph.D selaku Ketua Program Doktor dan seluruh jajaran pengelola Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, disampaikan terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan dan pelayanan yang diberikan kepada penulis selama menempuh jenjang pendidikan program doktor sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan disertasi ini.
2. Prof. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D dan Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si. Psi selaku Promotor yang dengan ramah, sabar, dan teliti dalam memberikan saran, kritik, serta motivasi pada penulis sehingga memberikan perubahan yang signifikan dalam disertasi ini.
3. Suami tercinta, Dr. Agung Danarta, M.Ag dengan kebesaran hatinya telah mengizinkan dan memberikan dukungan kepada penulis untuk melanjutkan studi.
4. Bapak Bisri A. Hamid (almarhum) dan Ibu Nadhiroh (almarhumah) beserta Bapak Affandi (almarhum) dan ibu Hadiyah yang telah berjuang membesarkan dan mendidik anak-anaknya. Orangtua yang hebat dan tangguh yang telah memberikan cinta, kasih, dan doanya yang tak terbatas kepada penulis. Semoga kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan senantiasa Allah curahkan kepada kedua orangtua kami.

5. Putra-putri saya terkasih, dr. Zulfa Nadia Danasti, MARS, Mumtaz Fikri Danasti, SAg, Arrahman Maulana Danasti, Zahra Adinia Danasti, Muh. Rifki Hidayat, SAg dan Aslan Arsyandera Azarif (cucu). Terimakasih banyak telah bersabar dan turut berjuang membersamai ibu selama ini. Doa, kesabaran, dan canda tawa kalian menjadi bahan bakar ibu untuk tetap semangat menyelesaikan studi ini dengan segera.
6. Saudara penulis: Drs. Arief Prawira, M.Kes. Dr. Reniati, SE, M.Si, Emil Rahardian SH, Faza Lutfian, Amd beserta segenap keluarga yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas segenap cinta, doa dan dukungannya kepada penulis.
7. Direktur Utama, Direksi dan segenap civitas Hospitalita RSU PKU Muhammadiyah Bantul, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan menjadi tempat pengabdian baik kepada Allah SWT maupun kepada sesama manusia.
8. Pimpinan Wilayah 'Aisyiyah DIY, dan seluruh pejuang dakwah perempuan berkemajuan. Semoga Allah SWT limpahkan kesehatan, kekuatan untuk terus memperkuat jama'ah dan memperluas dakwah.
9. Sahabat Ekonomi Islam angkatan 2017 Program Pascasarjana Islam UINSunan Kalijaga Yogyakarta.

Al haqqu min rabbika. Oleh karena itu, kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga disertasi ini bermanfaat dan memberi kontribusi nyata bagi problematika kehidupan di masa kontemporer.

Yogyakarta, 10 Juli 2023
Penulis,

Widiastuti
NIM: 17300016023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS DARI PLAGIARISME	iii
PENGESAHAN REKTOR	iv
YUDISIUM	v
DEWAN PENGUJI	vi
PENGESAHAN PROMOTOR	vii
NOTA DINAS.....	viii
ABSTRAK.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xix
KATA PENGANTAR.....	xxii
DAFTAR ISI.....	xxiv
DAFTAR TABEL.....	xxvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan dan Kegunaan	20
BAB II KERANGKA TEORI	23
A. Kajian Pustaka	23
B. Landasan Teori	42
1. <i>Legitimacy Theory</i>	42
2. <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>	44
3. <i>Affective Decision Making Theory</i>	45
4. Loyalitas Pasien	45
5. Kualitas Pelayanan	48
6. Kepuasan Konsumen	60
7. Citra Rumah Sakit	67

C. Pengembangan Hipotesis	69
D. Model Penelitian	78
BAB III METODE PENELITIAN	79
A. Jenis Penelitian	79
B. Populasi dan Sampel Penelitian	80
C. Definisi Operasional Variabel	81
D. Teknik Pengumpulan Data	84
E. Teknik Analisis Data	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	107
A. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Bantul	107
B. Deskripsi Data Profil Responden	109
C. Deskripsi Data Variabel Penelitian	112
D. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	124
E. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	131
F. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	136
G. Pembahasan	153
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	195
A. Kesimpulan	195
B. Saran	201
DAFTAR PUSTAKA	203
LAMPIRAN-LAMPIRAN	215
CURRICULUM VITAE	291

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Kajian Pustaka	24
Tabel 3.1.	Variabel, Dimensi, Item Pernyataan dan Sumber Acuan	83
Tabel 4.1.	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Islami Dimensi <i>Tangible</i>	112
Tabel 4.2.	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Islami Dimensi <i>Reliability</i>	114
Tabel 4.3.	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Islami Dimensi <i>Responsiveness</i>	115
Tabel 4.4.	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Islami Dimensi <i>Assurance</i>	117
Tabel 4.5.	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Islami Dimensi <i>Empathy</i>	118
Tabel 4.6.	Deskripsi Data Kepuasan Pasien	120
Tabel 4.7.	Deskripsi Data Loyalitas Pasien	122
Tabel 4.8.	Deskripsi Data Citra Rumah Sakit	123
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	125
Tabel 4.10.	Nilai <i>Cross Loading</i>	127
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian Reliabilitas	131
Tabel 4.12.	Nilai R-square	131
Tabel 4.13.	Effect Size f^2	132
Tabel 4.14.	Nilai Q^2 Predictive Relevance	134
Tabel 4.15.	<i>Effect Size</i> q^2 Pada Model Konstruk Endogen Kepuasan Pasien	135
Tabel 4.16.	<i>Effect Size</i> q^2 Pada Model Konstruk Endogen Loyalitas Pasien	136
Tabel 4.17.	Hasil Pengujian SEM Metode Bootstrapping Pengaruh Langsung	137
Tabel 4.18.	Perhitungan Nilai VAF	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2016 – 2020	3
Gambar 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2016 – 2020	4
Gambar 1.3. Grafik Kepuasan Pasien dan Keluarga RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2020.....	18
Gambar 2.1. Determinan Kualitas Pelayanan	58
Gambar 2.2. Respon Ketidakpuasan Konsumen.....	62
Gambar 2.3. Model Penelitian	78
Gambar 3.1. Model Struktural yang Direncanakan.....	88
Gambar 3.2. Diagram Jalur	93
Gambar 3.3. Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman	104
Gambar 4.1. Diagram Pie Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	109
Gambar 4.2. Diagram Pie Profil Responden Berdasarkan Umur	110
Gambar 4.3. Diagram Pie Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	111
Gambar 4.4. Diagram Pie Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	111
Gambar 4.5. Hasil <i>Structural Equation Model</i> dengan Metode Bootstrapping.....	137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner	215
Lampiran 2.	Panduan Wawancara Dengan Pasien	221
Lampiran 3.	Transkrip Hasil Wawancara dengan pasien	223
Lampiran 4.	Tabulasi Data Profil Responden	240
Lampiran 5.	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Islami	245
Lampiran 6.	Tabulasi Data Kepuasan Pasien	255
Lampiran 7.	Tabulasi Data Loyalitas Pasien	259
Lampiran 8.	Tabulasi Data Citra Rumah Sakit	263
Lampiran 9.	Hasil Distribusi Frekuensi Profil Responden ...	267
Lampiran 10.	Hasil Pengujian Outer	269
Lampiran 11.	Hasil Pengujian Blindfolding	278
Lampiran 12.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang <i>Tangible</i>	279
Lampiran 13.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Reliability	280
Lampiran 14.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Responsiveness	281
Lampiran 15.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Assurance	282
Lampiran 16.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Empathy	283
Lampiran 17.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Interaksi Kepuasan Dan Citra	284
Lampiran 18.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Kepuasan Pasien Dan Interaksi Kepuasan Dan Citra	285
Lampiran 19.	Hasil Pengujian Blindfolding Hilang Citra Rumah Sakit Dan Interaksi Kepuasan Dan Citra	286
Lampiran 20.	Hasil Pengujian Inner Model	287

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang dicirikan dengan perkembangan teknologi di bidang komunikasi dan informasi telah menyebabkan transformasi yang signifikan. Perubahan dalam skala yang sangat luas dikemukakan oleh Toffler.¹ Perubahan fundamental yang didukung oleh teknologi juga terlihat pada proses transaksi jual beli barang dan jasa hingga masa ini disebut juga sebagai era Disrupsi. Semua pemangku kepentingan bisnis, termasuk dalam bidang kesehatan akan setuju bahwa kemampuan untuk melakukan inovasi berkelanjutan adalah kunci utama untuk bertahan dan mencapai kesuksesan dalam dunia bisnis.²

Persaingan bisnis kesehatan baik pasar domestik maupun internasional telah menjadi sangat intens. Agar mampu meraih keunggulan dalam persaingan ini, perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan. Setiap produsen berupaya menciptakan perbedaan yang signifikan dalam produknya agar dapat dibedakan dari produk yang ditawarkan oleh pesaingnya, sehingga setiap produk memiliki identitas yang unik dibandingkan dengan produk dari pesaingnya.³ Setiap perusahaan atau organisasi juga akan berupaya mencari metode untuk mengurangi biaya seefisien mungkin, menerapkan strategi diferensiasi, atau fokus melakukan pelayanan kepada segmen pasar yang khusus.

Persaingan yang ketat juga terjadi pada industri rumah sakit. Rumah sakit tumbuh pesat selama periode 2010-2020, terutama perkembangan rumah sakit swasta, yaitu kecenderungan peningkatan jumlah rumah sakit jaringan/grup. Selama periode 2010-2020, terjadi

¹ Alfin Toffler, *Gelombang Ketiga*, alih Bahasa Sri Koesdiyantinah (Jakarta: Pantja Simpati, 1990), 23.

² Rhenald Kasali, *Tomorrow is today* (Jakarta: Mizan, 2018), vii.

³ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, Indeks, 2007), 366.

pertambahan rumah sakit di Indonesia sebesar 80% dari 1632 menjadi 2943. Rumah sakit di Indonesia 82% merupakan rumah sakit umum. Adapun pada rumah sakit khusus, maka didominasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) sebesar 67%. Selama kurun waktu 2011-2020, RS swasta bertambah sebesar 92%, yaitu dari 990 menjadi 1900. Adapun RS pemerintah bertambah sebesar 39%, yaitu 751 menjadi 1043.⁴

Sebagai bagian dari sektor pelayanan publik, rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang beroperasi dalam bidang pelayanan jasa kesehatan masyarakat. Tugas utama rumah sakit adalah menjalankan fungsi-fungsi kesehatan secara efisien dan efektif. Rumah sakit juga perlu memberikan prioritas pada penyembuhan dan pemulihan pasien dengan melakukan koordinasi yang baik antara upaya penyembuhan dan pencegahan penyakit, serta mengoptimalkan sistem rujukan.⁵ Pertumbuhan rumah sakit yang semakin pesat di Indonesia, menyebabkan kompetisi juga menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, rumah sakit harus menggunakan strategi pemasaran yang efektif, tidak hanya untuk mempertahankan pelanggan yang ada, tetapi juga untuk meningkatkan jumlah kunjungan.

Loyalitas pelanggan menjadi faktor penting yang mampu meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Pelanggan yang loyal menunjukkan kesiapan untuk (1) membeli lebih sering tanpa mepedulikan perubahan harga, (2) bereksperimen dengan penawaran terbaru perusahaan, (3) mendukung produk dan layanan kepada orang lain melalui mulut ke mulut, dan (4) memberikan umpan balik dan saran kepada perusahaan melalui perilaku pengaduan.⁶

Dari uraian di atas, maka jumlah kunjungan dan kunjungan kembali dapat dipergunakan sebagai salah satu indikator loyalitas

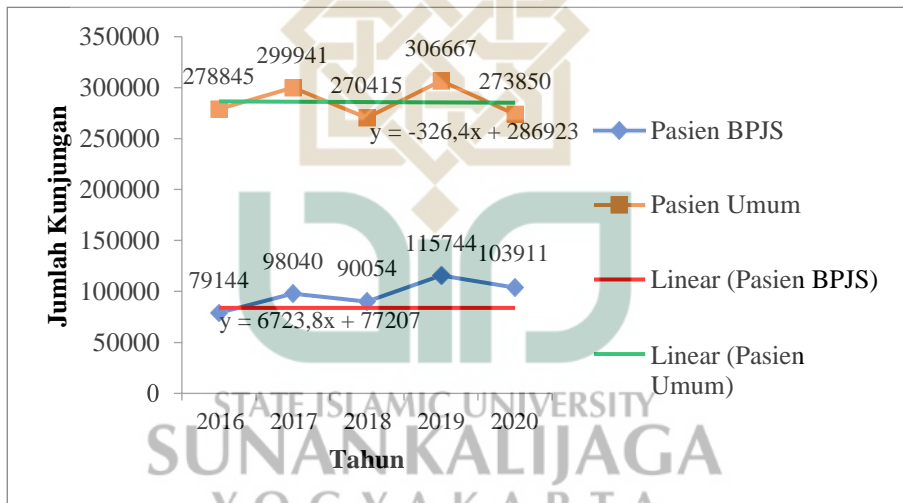
⁴ Komisi Pengawas Persaingan Usaha, "Penelitian Pelaku Usaha dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit", *Ringkasan Eksekutif*, (2020), diakses 1 November 2021, <https://kppu.go.id/wp-content/uploads/2021/01/Rumah-Sakit-2020-Ringkasan-Eksekutif.pdf>,

⁵ Kepmenkes Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum.

⁶ Muhammad Tariq Khan, "Customers Loyalty: Concept & Definition (A Review)", *International Journal of Information, Business and Management*, Vol. 5, No.3, (2013): 175.

pasien rumah sakit. Apabila pasien loyalitasnya tinggi, maka dia akan melakukan pelayanan kembali apabila membutuhkan. Selain itu, pasien yang loyal juga akan melakukan komunikasi daru mulut ke mulut secara positif dengan merekomendasikan pelayanan rumahsakit kepada orang lain, sehingga hal ini berpengaruh positif terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien. Manajemen rumah sakit perlu melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan loyalitas pasien apabila terjadi penurunan kunjungan.

Penurunan kunjungan pasien juga terjadi di RSUD Muhammadiyah Bantul. Penurunan kunjungan terjadi pada instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap. Penurunan instalasi rawat jalan, terlihat dari grafik sebagai berikut:



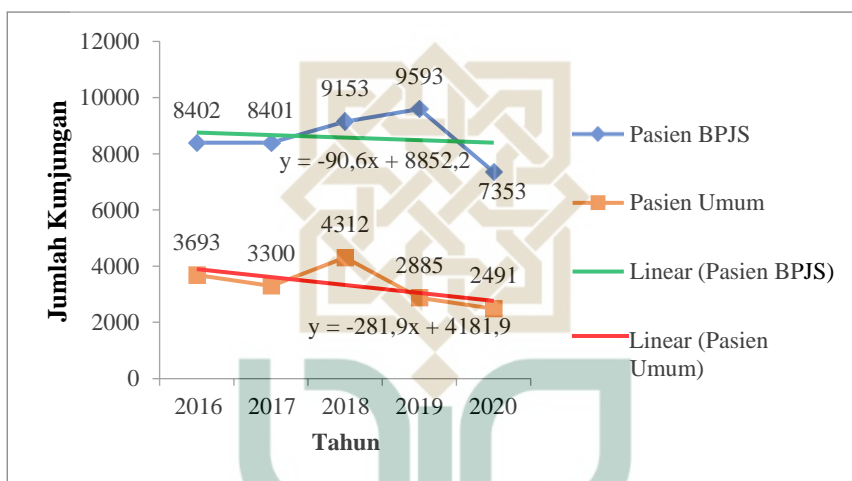
Gambar 1.1

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2016 - 2020

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pada pasien BPJS, pada tahun 2019 masih terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 28,53% dari 90.054 pasien menjadi 115.744 pasien, dan pada tahun 2020 turun sebesar 10,22% yaitu menjadi 103.911 pasien. Namun demikian, apabila dilihat dari garis tren linier pasien BPJS, terlihat bahwa terjadi kecenderungan kenaikan pasien BPJS pada

instalasi rawat jalan. Pada pasien umum, pada tahun 2019 masih terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 13,53% dari 270.415 pasien menjadi 306.667 pasien, dan pada tahun 2020 turun sebesar 10,70% yaitu menjadi 273.850 pasien. Garis tren pasien umum di instalasi rawat jalan juga terlihat terdapat kecenderungan penurunan jumlah pasien.

Penurunan jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul, terlihat dari grafik sebagai berikut:



Gambar 1.2

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap
RSU PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2016 - 2020

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa pada pasien BPJS, pada tahun 2019 masih terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap sebesar 4,81% dari 90153 pasien menjadi 9.593 pasien, dan pada tahun 2020 turun sebesar 23,35% yaitu menjadi 7/353 pasien. Penurunan pengunjung pasien BPJS pada instalasi rawat inap juga terlihat dari garis tren linier yang menunjukkan kecenderungan penurunan jumlah kunjungan. Pada pasien umum, pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap sebesar 33,09% dari 4.312 pasien menjadi 2.885 pasien, dan pada tahun 2020 turun sebesar 13,66% yaitu menjadi 2.491 pasien. Penurunan pengunjung pasien umum pada

instalasi rawat inap juga terlihat dari garis tren linier yang menunjukkan kecenderungan penurunan jumlah kunjungan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kunjungan dan loyalitas pasien adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Arab dkk (2012)⁷ menyatakan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan sangat penting dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang luar biasa tidak hanya menarik pelanggan baru namun juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan bahkan dapat mempengaruhi pelanggan pesaing. Ketika pelanggan menilai kualitas layanan secara positif, niat perilaku baik mereka memperkuat ikatan mereka dengan penyedia layanan. Niat tersebut mencakup berbicara positif tentang penyedia layanan kepada orang lain, merekomendasikan penyedia atau layanan tersebut, dan menjaga loyalitas terhadap penyedia layanan.

Studi pendahuluan dengan wawancara kepada lima pasien rawat inap yang dipilih secara acak, didapatkan hasil bahwa masih terdapat kualitas pelayanan di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, yang dirasakan belum baik. Hasil wawancara dengan pasien rawat inap, didapatkan bahwa fasilitas di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul masih terdapat kekurangan. Seluruh pasien rawat inap yang diwawancarai menyatakan bahwa ruang tunggu tempat parkir yang tidak memadai merupakan faktor fasilitas rumah sakit yang dinilai kurang baik. Selain itu, tiga orang pasien menyatakan papan petunjuk masih kurang, empat orang menyatakan peralatan masih kurang, dan 2 orang menyatakan kebersihan di bangsal rawat inap dinilai masih kurang. Adapun terkait dengan penampilan dari petugas kesehatan, semua menyatakan bahwa penampilan petugas kesehatan cukup rapi dan bersih.

Hasil wawancara juga didapatkan bahwa pelayanan RSUD PKU Muhammadiyah bernuansa Islami. Semua pasien yang diwawancarai juga yakin bahwa obat yang diberikan merupakan obat yang halal. Berkenaan dengan daya tanggap petugas kesehatan, terdapat 3 pasien

⁷ Arab dkk, "The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran", *Iranian Journal of Public Health*, Vol. 41 No.9 (Sep 2012): 71-77.

menyatakan bahwa perawat kurang cepat dalam menangani keluhan pasien. Seorang pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan tidak meminta izin terlebih dahulu ketika menyentuh pasien yang berjenis kelamin berbeda. Selain itu, 2 orang pasien menyatakan bahwa perawat kurang ramah ketika melakukan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka masih terdapat kelemahan dalam pelayanan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Hal ini harus menjadi perhatian dari manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Memberikan pelayanan yang baik kepada pasien juga sesuai dengan perintah dalam Al-Qur'an dalam Surat Al-Isra' ayat 7.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْفُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّأُوا
مَا عَلَوْا تُتَّيْرًا ﴿٧﴾

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam mesjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai. (Q.S. Al-Isra' ayat 7).

Pada ayat tersebut, Islam mengajarkan agar umatnya memperlakukan seseorang dengan baik atau memberikan pelayanan yang terbaik bagi orang lain. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain, pada hakikatnya juga berbuat baik pada dirinya sendiri.

Berbagai indikator pengukuran kualitas layanan yang sering digunakan adalah *intangibility*, *perishability*, *costumer contact*, *variability*, *physical distribution chain*.⁸ Relevan dengan pendapat

⁸ Philip Kotler, dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 2008), 138.

tersebut Zethmal, Berry & Parasuraman dalam Kotler (2008)⁹ menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berbagai penelitian telah membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Penelitian Jandavath & Byram (2016)¹⁰ menemukan bahwa *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian Meesala & Paul (2016)¹¹ menemukan bahwa *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian Zahlimar, Zuriati, & Chiew (2020)¹² dan dan Suhail & Srinivasulu (2021)¹³ menemukan bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020)¹⁴ menemukan bahwa *reliability* dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian Budiharto (2019)¹⁵ menemukan bahwa *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

⁹ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 56

¹⁰ Ramakrishna Naik Jandavath & Anand Byram, "Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 10 No. 1 (2016): 48-74.

¹¹ Appalayya Meesala & Justin Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking For The Future", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40 (2018): 261-269.

¹² Zuriati Zahlimar, Zuriati & Lisa Chiew, "Relationship Quality of Health Services With Satisfaction of Patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019", *Enfermeria Clinica*, Vol. 30 No. S5 (2020): 168-170

¹³ P. Suhail & Y. Srinivasulu, "Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare ", *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, (2021): 93-101.

¹⁴ Alifah Ratnawati, Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto, Noor Kholis, "Improving The Satisfaction and Loyalty of BPJS Healthcare in Indonesia: A Sharia Perspective", *Journal of Islamic Marketing*, (2020): 1-23

¹⁵ Budiharto, "The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using The Modified Servqual Scala At Dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital", *ISSRD Journal*, Vol. 2 No. 1 (2019): 1-12.

Kualitas pelayanan di rumah sakit juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Juhana dkk (2015)¹⁶ menyatakan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah signifikan. Pelayanan berkualitas tinggi mendorong pasien untuk membentuk hubungan yang langgeng dengan rumah sakit. Seiring waktu, obligasi ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami harapan dan kebutuhan pasien secara komprehensif. Konsekuensinya, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan mengoptimalkan pengalaman positif dan mengurangi atau menghilangkan pengalaman negatif. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pasien secara keseluruhan dan menumbuhkan loyalitas terhadap rumah sakit swasta.¹⁷ Loyalitas pasien merupakan suatu hal yang penting selain kepuasan pasien untuk dikembangkan manajemen RSUD Muhammadiyah.

Liu dkk (2021)¹⁸ menyatakan bahwa pada ekonomi pasar, inti persaingan perusahaan terletak pada memprioritaskan pelanggan, menangkap dan memelihara preferensi mereka, dan memupuk loyalitas terhadap produk atau layanan perusahaan untuk memastikan pertumbuhan berkelanjutan perusahaan. Loyalitas pelanggan sangat penting dalam pemasaran, dan loyalitas pasien, pada gilirannya, berasal dari loyalitas pelanggan dalam dunia bisnis.

Loyalitas juga akan timbul apabila pasien merasa puas dalam melakukan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan konsumen dapat memberikan efek langsung potensial pada loyalitas pelanggan.¹⁹ Kepuasan konsumen menawarkan banyak keuntungan bagi

¹⁶ Juhana dkk “Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia” , *IJABER*, Vol. 13, No. 6, (2015): 4306.

¹⁷ Taqdees Fatima, Shahab Alam Malik & Asma Shabbir, “Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in Context of Private Healthcare Systems”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 6, (2018): 1196.

¹⁸ Liu dkk, “The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust”, *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, (2021): 1.

¹⁹ Fatima, Malik , & Shabbir, “Hospital Healthcare Service Quality ”, 1199.

perusahaan, termasuk meningkatkan loyalitas konsumen, meningkatkan reputasi perusahaan, menurunkan sensitivitas harga, meminimalkan biaya transaksi di masa depan, dan meningkatkan produktivitas karyawan.²⁰

Model kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Namun demikian terdapat perbedaan dalam model penelitian yang diteliti. Model penelitian Meesala & Paul (2018);²¹ Phonthanukitithaworn dkk (2020);²² Juhana dkk (2015);²³ dan Ladhari & Leclerc (2013),²⁴ pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien merupakan pengaruh tidak langsung dengan melalui kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan rumah sakit tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Model yang sama juga dilakukan oleh Dewi (2020)²⁵ yang meneliti pada obyek selain rumah sakit. Model penelitian Fatima, Malik, & Shabbir (2018)²⁶ dan Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020),²⁷ kualitas pelayanan rumah sakit, mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien, dengan melalui kepuasan pasien.

Pada model kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, citra rumah berperan sebagai variabel moderasi yang

²⁰ Chan dkk, "Consumer Satisfaction Index: New Practice And Findings", *European Journal of Marketing*, Vol. 37 No. 5/6, (2003): 872.

²¹ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals... 261-269.

²² Phonthanukitithaworn dkk, "An Investigation of the Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty", *SAGE Open* (October-December 2020): 1-22.

²³ Juhana dkk "Empirical Study on, 4305-4326.

²⁴ Riadh Ladhari & André Leclerc, "Building Loyalty With Online Financial Services Customers: Is There a Gender Difference?", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20 (2013): 560-569

²⁵ Liliana Dewi, "Customer Loyalty, Through Customer Satisfaction In Customers PT. XYZ", *Journal of Applied Management (JAM)*, Vol. 18 No. 1 (March 2020): 189-200.

²⁶ Fatima, Malik, & Shabbir, "Hospital Healthcare Service Quality ", 1195-1214.

²⁷ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

akan meningkatkan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Tarus & Rabach (2013)²⁸ menyatakan bahwa ketika sebuah perusahaan memiliki citra perusahaan yang kuat, kepuasan pelanggan akan meningkat, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang memilih untuk berbisnis dengan perusahaan yang terkenal dengan citra perusahaannya yang positif cenderung mengalami kepuasan psikologis, karena mereka menganggap perusahaan tersebut menawarkan nilai uang yang mereka keluarkan. Pelanggan yang puas secara psikologis diharapkan akan menunjukkan loyalitas kepada perusahaan

Penelitian terkait model pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi, pernah dilakukan penelitian terdahulu. Namun demikian, masih terjadi kesenjangan berupa ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan. Pada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien, didapatkan penelitian Jandavath & Byram (2016)²⁹ menemukan bahwa *tangibility* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Adapun penelitian Meesala & Paul (2016)³⁰ menemukan bahwa *tangibility* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Suhail & Srinivasulu (2021)³¹ dan Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020).³² Pada pengaruh *tangible* terhadap loyalitas, penelitian Ismail dkk (2016)³³ menemukan bahwa *tangibe* berpengaruh positif terhadap loyalitas. Adapun penelitian Bentum-Micah (2020)³⁴ menemukan bahwa *tangible* tidak

²⁸ Daniel Kipkirong Tarus & Nicholas Rabach, “Determinants of Customer Loyalty in Kenya: Does Corporate Image Play a Moderasi Role?”, *The TQM Journal*, Vol. 25 No. 5, 478.

²⁹ Jandavath & Byram, “Healthcare service quality effect on patient satisfaction ...: 48–74.

³⁰ Meesala & Paul, “Service Quality, Consumer Satisfaction..”, 1-9.

³¹ Suhail & Srinivasulu, “Perception of service quality..”, 93-101.

³² Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, “Improving The Satisfaction ..” 1-23.

³³ Ismail dkk, “Service Quality and Customer Loyalty in Peacekeeping Missions”, *JMK*, Vol. 18 No. 1 (Maret 2016): 71–82

³⁴ Bentum-Micah dkk, “Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual

berpengaruh terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020).³⁵

Pada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien, penelitian Meesala & Paul (2016)³⁶ menemukan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Zahlimar, Zuriati, & Chiew (2020),³⁷ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020)³⁸, dan Suhail & Srinivasulu (2021).³⁹ Adapun penelitian Jandavath & Byram (2016)⁴⁰ menemukan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan dan sejalan dengan penelitian Budiharto (2019).⁴¹ Pada pengaruh *reliability* terhadap loyalitas, penelitian Ismail dkk (2016)⁴² menemukan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Budiharto (2019).⁴³ Adapun penelitian Bentum-Micah (2020)⁴⁴ menemukan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020).⁴⁵

Pada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, penelitian Jandavath & Byram (2016)⁴⁶ menemukan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Meesala & Paul (2016),⁴⁷ Budiharto

Dimension Approach”, *Journal of Health and Medical Sciences*, Vol.3 No.2 (2020):185-195.

³⁵ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, “Improving The Satisfaction ..” 1-23.

³⁶ Meesala & Paul, “Service Quality, Consumer Satisfaction..”, 1-9.

³⁷ Zahlimar, Zuriati, & Chiew, “Relationship Quality of...: 168-170.

³⁸ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, “Improving The Satisfaction ..” 1-23.

³⁹ Suhail, & Srinivasulu, “Perception of service quality..”, 93-101.

⁴⁰ Jandavath & Byram, “Healthcare service ..”, 48-74.

⁴¹ Budiharto, “The Impact of Service.....: 1-12.

⁴² Ismail dkk, “Service Quality and Customer ..”, 71-82

⁴³ Budiharto, “The Impact of Service..”, 1-12.

⁴⁴ Bentum-Micah dkk, “Perceived Service Quality..”, 185-195.

⁴⁵ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, “Improving The Satisfaction ..” 1-23.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Meesala & Paul, “Service Quality, Consumer Satisfaction..”, 1-9.

(2019),⁴⁸ Zahlimar, Zuriati, & Chiew (2020),⁴⁹ dan Suhail & Srinivasulu (2021).⁵⁰ Adapun penelitian Aljoudim (2015)⁵¹ menemukan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas, penelitian Ismail dkk (2016)⁵² menemukan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Fatima, Malik, & Shabbir (2018),⁵³ dan Bentum-Micah (2020).⁵⁴ Adapun penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020)⁵⁵ menemukan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Budiharto (2019)⁵⁶.

Pada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien, penelitian Jandavath & Byram (2016)⁵⁷ menemukan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Zahlimar, Zuriati, & Chiew (2020)⁵⁸ dan Suhail & Srinivasulu (2021).⁵⁹ Adapun penelitian Meesala & Paul (2016)⁶⁰ menemukan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020).⁶¹ Pada pengaruh *assurance* terhadap loyalitas,

⁴⁸ Budiharto, "The Impact of Service..", 1-12.

⁴⁹ Zahlimar, Zuriati, & Chiew, "Relationship Quality..", 168-170.

⁵⁰ Suhail & Srinivasulu, "Perception of service quality..", 93-101.

⁵¹ Yousf Ibrahim Aljoudimi, "Service Quality toward Patient Satisfaction the Moderasi Role of Time and Efforts in Public Hospitals in Tripoli, Libya", *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, Vol. 3, No. 6 (June 2015): 97-116.

⁵² Ismail dkk, "Service Quality and Customer ..", 71-82

⁵³ Fatima, Malik, & Shabbir, "Hospital Healthcare Service Quality ..", 1195-1214.

⁵⁴ Bentum-Micah dkk, "Perceived Service Quality..", 185-195.

⁵⁵ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

⁵⁶ Budiharto, "The Impact of Service..", 1-12.

⁵⁷ Jandavath. & Byram, "Healthcare service ..", 48-74.

⁵⁸ Zahlimar, Zuriati, & Chiew, "Relationship Quality..", 168-170.

⁵⁹ Suhail & Srinivasulu, "Perception of service quality..", 93-101.

⁶⁰ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

⁶¹ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

penelitian Ismail dkk (2016)⁶² menemukan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Bentum-Micah (2020).⁶³ Adapun penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020)⁶⁴ menemukan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Pada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien, penelitian Jandavath & Byram (2016)⁶⁵ menemukan bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Budiharto (2019),⁶⁶ dan Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020).⁶⁷ Adapun penelitian Meesala & Paul (2016)⁶⁸ menemukan bahwa *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan sejalan dengan penelitian Suhail & Srinivasulu (2021).⁶⁹ Pada pengaruh *empathy* terhadap loyalitas, penelitian Ismail dkk (2016)⁷⁰ menemukan bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Bentum-Micah (2020).⁷¹ Adapun penelitian Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020)⁷² menemukan bahwa *empathy* tidak berpengaruh terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Budiharto (2019).⁷³

Pada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien, penelitian Fitriani dkk (2020)⁷⁴ menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif

⁶² Ismail dkk, "Service Quality and Customer ..", 71–82

⁶³ Bentum-Micah dkk, "Perceived Service Quality..", 185-195.

⁶⁴ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

⁶⁵ Jandavath & Byram, "Healthcare service ..", 48–74.

⁶⁶ Budiharto, "The Impact of Service..", 1-12.

⁶⁷ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

⁶⁸ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

⁶⁹ Suhail & Srinivasulu, "Perception of service quality..", 93-101.

⁷⁰ Ismail dkk, "Service Quality and Customer ..", 71–82

⁷¹ Bentum-Micah dkk, "Perceived Service Quality..", 185-195.

⁷² Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

⁷³ Budiharto, "The Impact of Service..", 1-12.

⁷⁴ Fitriani dkk, "The Effect of Perceived Value toward Loyalty Throughpatient Satisfaction in Hasanuddin University Hospital", *Enfermeria Clinica*, Vol. 30 No. S2 (2020): 408-411.

terhadap loyalitas pasien, dan sejalan dengan penelitian Phonthanukitithaworn dkk (2020),⁷⁵ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis (2020),⁷⁶ Meesala & Paul (2016),⁷⁷ Juhana et al (2015),⁷⁸ Ladhari & Leclerc (2013),⁷⁹ dan Moliner (2009).⁸⁰ Adapun penelitian Liu dkk (2021)⁸¹ menemukan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan sejalan dengan penelitian Dewi (2020)⁸² yang dilakukan di luar rumah sakit.

Pada pengaruh *tangible* terhadap loyalitas melalui kepuasan, penelitian Ong dkk (2023)⁸³ menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh *tangible* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Haron & Subar (2020).⁸⁴ Adapun penelitian Narto, Widagdo, Prastyowati (2020)⁸⁵ menemukan bahwa kepuasan tidak memediasi pengaruh *tangible* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Ong dkk (2023).⁸⁶

Pada pengaruh *reliability* terhadap loyalitas melalui kepuasan, penelitian Haron & Subar (2020)⁸⁷ menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh *reliability* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan

⁷⁵ Phonthanukitithaworn dkk, "An Investigation of..", 1–22.

⁷⁶ Ratnawati, Cokrohadisumarto, & Kholis, "Improving The Satisfaction .." 1-23.

⁷⁷ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

⁷⁸ Juhana dkk, "Empirical Study on, 4305-4326.

⁷⁹ Ladhari & Leclerc, "Building Loyalty ..", 560–569

⁸⁰ Miguel A. Moliner, "Loyalty, Perceived Value and Relationship Quality in Healthcare Services", *Journal of Service Management*, Vol. 20 No. 1 (2009): 76-97.

⁸¹ Liu dkk, "The Impact..", 1-11.

⁸² Dewi, "Customer Loyalty..", 189-200.

⁸³ Ardvin Kester S Ong dkk, "Determining Tricycle Service Quality and Satisfaction in the Philippine Urban Areas: A SERVQUAL Approach", *Cities*, Vol. 137 (2023): 1-13.

⁸⁴ Razali Haron & Noradilah Abdul Subar, "Service Quality of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty and The Mediating Role of Trust", *Islamic Economic Studies*, Vol. 28 No. 1 (2020): 3-23.

⁸⁵ Narto, Suwignyo Widagdo, Agustin Hari Prastyowati, " Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pelanggan Jawa Pos Radar Jember", *Relasi : Jurnal Ekonomi*, Vol. 16 No. 2 (2020): 264-293.

⁸⁶ Ong dkk, "Determining Tricycle ..." 1-13.

⁸⁷ Haron & Subar, "Service Quality ..." 3-23.

penelitian Meesala & Paul (2016).⁸⁸ Adapun penelitian Ong dkk (2023)⁸⁹ menemukan bahwa kepuasan tidak memediasi pengaruh *reliability* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Narto, Widagdo, Prastyowati (2020).⁹⁰

Pada pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas melalui kepuasan, penelitian Ong dkk (2023)⁹¹ menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Haron & Subar (2020)⁹² dan Meesala & Paul (2016)⁹³. Adapun penelitian Narto, Widagdo, Prastyowati (2020)⁹⁴ menemukan bahwa kepuasan tidak memediasi pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas.

Pada pengaruh *assurance* terhadap loyalitas melalui kepuasan, penelitian Haron & Subar (2020)⁹⁵ menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh *assurance* terhadap loyalitas. Adapun penelitian Ong dkk (2023)⁹⁶ menemukan bahwa kepuasan tidak memediasi pengaruh *assurance* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Narto, Widagdo, Prastyowati (2020)⁹⁷ dan Meesala & Paul (2016).⁹⁸

Pada pengaruh *empathy* terhadap loyalitas melalui kepuasan, penelitian Ong dkk (2023)⁹⁹ menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh *empathy* terhadap loyalitas. Adapun penelitian Narto, Widagdo, Prastyowati (2020)¹⁰⁰ menemukan bahwa kepuasan tidak memediasi pengaruh *empathy* terhadap loyalitas, dan sejalan dengan penelitian Meesala & Paul (2016).¹⁰¹

⁸⁸ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

⁸⁹ Ong dkk, "Determining Tricycle ..." 1-13.

⁹⁰ Narto, Widagdo, Prastyowati, " Pengaruh Service ...", 264-293.

⁹¹ Ong dkk, "Determining Tricycle ..." 1-13.

⁹² Haron & Subar, "Service Quality ..." 3-23.

⁹³ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

⁹⁴ Narto, Widagdo, Prastyowati, "Pengaruh Service ...", 264-293.

⁹⁵ Haron & Subar, "Service Quality ..." 3-23.

⁹⁶ Ong dkk, "Determining Tricycle ..." 1-13.

⁹⁷ Narto, Widagdo, Prastyowati, " Pengaruh Service ...", 264-293.

⁹⁸ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

⁹⁹ Ong dkk, "Determining Tricycle ..." 1-13.

¹⁰⁰ Narto, Widagdo, Prastyowati, " Pengaruh Service ...", 264-293.

¹⁰¹ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

Pada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dengan dimoderasi oleh citra, penelitian Tarus & Rabach (2013)¹⁰² menemukan bahwa citra memoderasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Adapun penelitian Pranoto & Mawardi (2020)¹⁰³ menemukan bahwa citra tidak memoderasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.

Berdasarkan data empiris penelitian sebelumnya yang ditemukan adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, mendorong peneliti untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dengan citra sebagai variabel moderasi. Pada penelitian ini, kepuasan kerja dijadikan mediator pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini karena berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan karena kualitas pelayanan dirasakan langsung oleh pasien. Kepuasan pasien akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien pada akhirnya akan membentuk loyalitas pasien. Berbagai penelitian juga mendukung model kepuasan pasien menjadi mediator pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Penelitian Meesala & Paul (2016)¹⁰⁴ menunjukkan bahwa pengaruh *reliability* dan *assurance* terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien. Penelitian Budiharto (2019)¹⁰⁵ menunjukkan bahwa pengaruh *empathy*, *reliability* dan *responsiveness* terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan pasien.

Adapun citra rumah sakit pada model penelitian menjadi variabel moderasi yang akan memperkuat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien akan semakin tinggi apabila didukung dengan citra rumah sakit yang

¹⁰² Tarus & Rabach, "Determinants of ...", 478.

¹⁰³ Deri Pranoto & Mawardi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada PT. Bank Bri Persero Tbk. Cabang Tenggarong)", Vol. 21 No. 2 (Desember 2021): 17-35.

¹⁰⁴ Meesala & Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction..", 1-9.

¹⁰⁵ Budiharto, "The Impact of Service..", 1-12.

tinggi yang tinggi. Penelitian Tarus & Rabach (2013)¹⁰⁶ menemukan bahwa citra memoderasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.

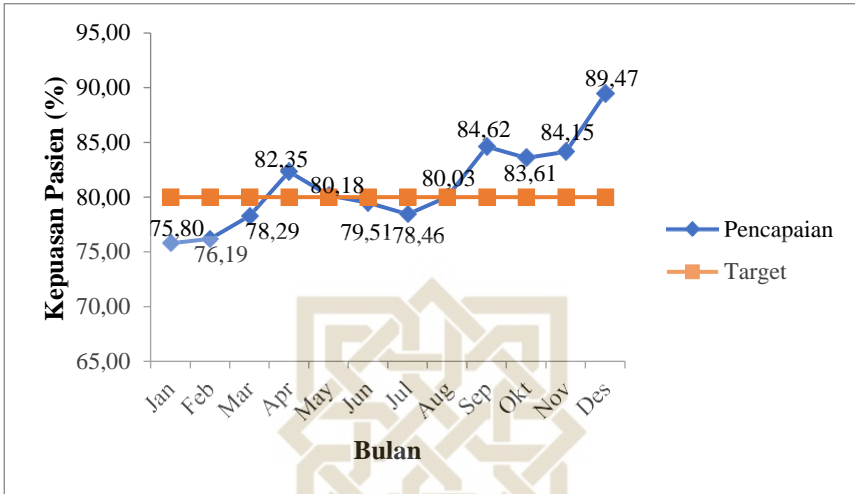
Penurunan kunjungan yang dapat menjadi salah satu indikator loyalitas pasien, harus menjadi bahan pertimbangan manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul untuk membuat strategi pemasaran untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kunjungan pasien. Kepuasan pasien harus menjadi perhatian utama bagi manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul. Hasil penilaian kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul masih belum cukup memuaskan.

Pada instalasi rawat jalan, maka rata-rata pencapaian kepuasan pasien pada tahun 2018 sebesar 76,49% dan pada tahun 2019 sebesar 77,80%, sehingga masih di bawah target pencapaian sebesar 80%. Pada tahun 2018, terlihat bahwa pada semua periode penilaian, semua menunjukkan nilai di bawah target pencapaian sebesar 80%. Pada tahun 2019, periode Mei – Juni 2019, kepuasan pasien sebesar 80,96% sehingga sudah melampaui target pencapaian. Adapun pada periode waktu yang lain, tidak ada yang memenuhi target pencapaian.

Pada instalasi rawat inap, maka rata-rata pencapaian kepuasan pasien pada tahun 2018 sebesar 79,13%, sehingga masih di bawah target pencapaian sebesar 80%. Pada tahun 2019 pencapaian kepuasan pasien sebesar 81,6%, sehingga sudah memenuhi target pencapaian sebesar 80%. Pada tahun 2018, terlihat bahwa pada semua periode penilaian, semua menunjukkan nilai di bawah target pencapaian sebesar 80%. Pada tahun 2018, periode Januari – Februari 2018, kepuasan pasien sebesar 83,66% sehingga sudah melampaui target pencapaian. Adapun pada periode waktu yang lain, tidak ada yang memenuhi target pencapaian. Pada tahun 2019, maka pada periode Januari – Februari, dan periode Maret – April, pencapaian kepuasan pasien belum memenuhi target pencapaian. Adapun pada periode selanjutnya, pencapaian kepuasan pasien sudah memenuhi target pencapaian, dengan nilai tertinggi terjadi pada bulan Mei – Juni 2019 sebesar 85,77%.

¹⁰⁶ Tarus & Rabach, “Determinants of ...”, 478.

Pada tahun 2020 dilakukan survei kepuasan pasien dan keluarga. Adapun hasilnya dapat dideskripsikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1.3

Grafik Kepuasan Pasien dan Keluarga RSU PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2020

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa pada tahun 2020, masih terjadi fluktuasi pencapaian kepuasan pasien dan keluarga. Namun demikian, mulai bulan Agustus 2020 terlihat pencapaian kepuasan pasien dan keluarga telah memenuhi target pencapaian 80%, dan terlihat terdapat kecenderungan yang meningkat. Data empiris survei kepuasan pasien yang dideskripsikan di atas, harus menjadi pertimbangan bagi manajemen RSU PKU Muhammadiyah Bantul untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Model diskonfirmasi ekspektasi menjelaskan proses yang melaluinya konsumen mengembangkan kepuasan atau ketidakpuasan. Ketika kinerja melampaui ekspektasi (mengakibatkan diskonfirmasi positif), konsumen cenderung merasa puas. Demikian pula, kepuasan terjadi ketika kinerja memenuhi harapan. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai harapan (mengakibatkan diskonfirmasi negatif),

konsumen cenderung merasa tidak puas.¹⁰⁷ Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan kualitas pelayanan di rumah sakit yang melampaui harapannya. Suhail & Srinivasulu (2021)¹⁰⁸ menyatakan bahwa menurut konsumen layanan kesehatan, istilah kualitas diartikan sebagai kepuasan terhadap kebutuhan pasien dan ketersediaan layanan medis yang diperlukan secara cepat dan tepat.

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, loyalitas pelanggan juga merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan. Liu dkk (2021) menyatakan bahwa pada perekonomian yang digerakkan oleh pasar, inti persaingan bisnis terletak pada pengutamaan kebutuhan pelanggan, penanaman dan pembentukan preferensi pelanggan, serta pembinaan loyalitas terhadap produk atau jasa perusahaan untuk menjamin pertumbuhan jangka panjang perusahaan. Loyalitas pelanggan berfungsi sebagai landasan strategi pemasaran, dan loyalitas pasien dalam sektor kesehatan berasal dari loyalitas pelanggan dalam domain bisnis.¹⁰⁹

Penelusuran penelitian terdahulu terkait dengan dengan model peran mediasi kepuasan pada pengaruh dimensi kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas pasien dengan citra sebagai variabel moderasi, semua dilakukan dengan secara kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk memperluas cakupan penelitian (*expand knowledge*) dengan mengajukan *novelty* yaitu menggunakan pendekatan *mixed method*, sehingga pembahasan yang dilakukan dapat lebih lengkap.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten sekaligus menjadi bahan pertimbangan berbagai pihak dalam pengambilan keputusan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peran Mediasi Kepuasan Pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pasien dengan Citra Sebagai Variabel Moderasi di RSUD Muhammadiyah Bantul”**.

¹⁰⁷ Hayden Noel, *Consumer Behaviour* (Lausanne: AVA Publishing SA), 2009, 152.

¹⁰⁸ Suhail & Srinivasulu, “Perception of service quality ...”, 12, 95.

¹⁰⁹ Liu dkk, “The Impact of ...”, 1-2.

B. Rumusan Masalah

Loyalitas pelanggan menjadi faktor penting yang mampu meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Pasien yang loyal juga akan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut secara positif dengan merekomendasikan pelayanan rumah sakit kepada orang lain, sehingga hal ini berpengaruh positif terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien. RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai rumah sakit bernuansa Islam, perlu melakukan strategi peningkatan loyalitas pelanggan melalui pelayanan Islami agar tercapai kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan Islami meliputi dimensi wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien
2. Apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas pasien
3. Apakah citra rumah sakit mampu memoderasi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- b. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.

- d. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- e. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- f. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- g. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- h. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- i. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- j. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- k. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- l. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- m. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- n. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- o. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.

- p. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- q. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan dimoderasi oleh citra rumah sakit di RSUD Muhammadiyah Bantul.

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini baik secara teoritis maupun empiris adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis
Penelitian dapat menjadi sumber pustaka terkait dengan teori ekonomi pemasaran Islam yang inovatif, berbasis tuntutan zaman dan masa depan, terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
- b. Kegunaan Praktis
 - 1) Bagi Manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul
Menjadi masukan bagi para pengelola organisasi khususnya rumah sakit dalam mengambil kebijakan terhadap pengelolaan rumah sakit dan manajemen pemasaran, terutama dalam memberikan pelayanan yang Islami dan baik untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.
 - 2) Bagi Karyawan di RSUD Muhammadiyah Bantul
Menjadi masukan mengenai dimensi kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien dan membentuk loyalitas pasien.
 - 3) Bagi Pasien
Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan tentang kualitas pelayanan Islami di rumah sakit.
 - 4) Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian di bidang ekonomi Islam khususnya mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Kualitas pelayanan Islami dimensi Wujud fisik (*tangible*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pasien hanya berlaku pada sampel penelitian, dan tidak dapat digeneralisasikan pada seluruh pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Hal ini secara teori berimplikasi pada perlunya penelaahan lebih lanjut terkait dengan teori model kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas.
2. Kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*), maka akan semakin tinggi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori dimensi keandalan (*reliability*) dengan basis pelayanan yang Islami maupun basis pelayanan yang lain. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit melalui pelayanan Islami pada dimensi keandalan (*reliability*).
3. Kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*), maka akan semakin tinggi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori Servqual dimensi daya tanggap

(*responsiveness*) dengan basis pelayanan yang Islami maupun basis pelayanan yang lain dan pengaruhnya terhadap loyalitas. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit melalui pelayanan Islami pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

4. Kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) maka akan semakin tinggi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori Servqual dimensi jaminan (*assurance*) dengan basis pelayanan yang Islami maupun basis pelayanan yang lain dan pengaruhnya terhadap loyalitas. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit melalui pelayanan Islami pada dimensi jaminan (*assurance*).
5. Kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) maka akan semakin tinggi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori Servqual dimensi empati (*empathy*) dengan basis pelayanan yang Islami maupun basis pelayanan yang lain dan pengaruhnya terhadap loyalitas. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit melalui pelayanan pada dimensi empati (*empathy*).
6. Kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien hanya berlaku pada sampel penelitian, dan tidak dapat digeneralisasikan pada seluruh pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Hal ini secara teori berimplikasi pada perlunya penelaahan lebih lanjut terkait dengan teori model

- kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien.
7. Kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) maka pasien akan semakin puas. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori serqual dimensi keandalan (*reliability*) dan teori *The Expectancy Disconfirmation Model*, dimana kepuasan pasien dapat timbul karena dimensi keandalan (*reliability*) pada pelayanan dengan basis Islami maupun basis pelayanan yang lain. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan kepuasan pasien melalui penerapan pelayanan Islami pada dimensi keandalan (*reliability*).
 8. Kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) maka pasien akan semakin puas. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori serqual dimensi keandalan (*reliability*) dan teori *The Expectancy Disconfirmation Model*, dimana kepuasan pasien dapat timbul karena dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan dengan basis Islami maupun basis pelayanan yang lain. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan kepuasan pasien melalui penerapan pelayanan Islami pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
 9. Kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) maka pasien akan semakin puas. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori serqual dimensi keandalan

- (*reliability*) dan teori *The Expectancy Disconfirmation Model*, dimana kepuasan pasien dapat timbul karena dimensi jaminan (*assurance*) pada pelayanan dengan basis Islami maupun basis pelayanan yang lain. Secara praktis, hasil penelitianberimplikasi pada penerapan strategi peningkatan kepuasan pasien melalui penerapan pelayanan Islami pada dimensi jaminan (*assurance*).
10. Kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) maka pasien akan semakin puas. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi pada pengembangan teori serqual dimensi keandalan (*reliability*) dan teori *The Expectancy Disconfirmation Model*, dimana kepuasan pasien dapat timbul karena dimensi empati (*empathy*) pada pelayanan dengan basis Islami maupun basis pelayanan yang lain. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan kepuasan pasien melalui penerapan pelayanan Islami pada dimensi empati (*empathy*).
 11. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Semakin puas pasien, maka loyalitasnya semakin tinggi. Hasil penelitian ini secara teori berimplikasi sebagai bukti dari model pengambilan keputusan afektif (*affective decision making model*) dimana kepuasan pasien yang dipengaruhi secara emosional, pada akhirnya akan membentuk loyalitas. Secara praktis, hasil penelitian berimplikasi pada penerapan strategi peningkatan loyalitas pasien melalui strategi peningkatan kepuasan.
 12. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pasien besar merupakan pengaruh langsung, daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hasil

penelitian, secara teori berimplikasi sebagai bukti empiris bahwa kualitas pelayanan Islami dimensi wujud fisik (*tangible*) lebih berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien daripada melalui kepuasan pasien.

13. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien besar merupakan pengaruh langsung, daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hasil penelitian, secara teori berimplikasi sebagai bukti empiris bahwa kualitas pelayanan Islami dimensi keandalan (*reliability*) lebih berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien daripada melalui kepuasan pasien.
14. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas pasien besar merupakan pengaruh langsung, daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hasil penelitian, secara teori berimplikasi sebagai bukti empiris bahwa kualitas pelayanan Islami dimensi daya tanggap (*responsiveness*) lebih berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien daripada melalui kepuasan pasien.
15. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien besar merupakan pengaruh langsung, daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hasil penelitian, secara teori berimplikasi sebagai bukti empiris bahwa kualitas pelayanan Islami dimensi jaminan (*assurance*) lebih berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien daripada melalui kepuasan pasien.

16. Kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Pengaruh kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien besar merupakan pengaruh langsung, daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hasil penelitian, secara teori berimplikasi sebagai bukti empiris bahwa kualitas pelayanan Islami dimensi empati (*empathy*) lebih berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien daripada melalui kepuasan pasien.
17. Citra rumah sakit tidak memoderasi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Hasil penelitian, secara teori berimplikasi sebagai bukti empiris bahwa citra rumah sakit tidak mampu meningkatkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien.

Manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini baik secara teoritis maupun empiris adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Kontribusi terhadap teori kualitas pelayanan Islami
Penelitian ini dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Islami. Penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana prinsip-prinsip Islam dapat diintegrasikan dalam konteks layanan kesehatan.
 - b. Pemahaman lebih lanjut tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan dan loyalitas pasien
Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang dimensi kualitas pelayanan Islami yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
2. Manfaat Empiris
 - a. Penerapan praktis di bidang kesehatan
Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan praktis bagi rumah sakit yang berbasis Islam, tentang bagaimana

meningkatkan kualitas pelayanan Islami untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

b. Perbaiki strategi pemasaran

Hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi manajemen rumah sakit untuk mengarahkan strategi pemasaran mereka dengan lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan Islami untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien.

c. Menjadi acuan penelitian lanjutan

Temuan empiris dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian lanjutan dalam bidang pemasaran terutama terkait dengan kualitas pelayanan Islami, kepuasan pasien, dan loyalitas pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul

Hendaknya dapat terus mengembangkan sistem pelayanan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien dengan tetap mengacu pada pelayanan kesehatan yang Islami. Selain itu hendaknya dapat melakukan pengawasan dan penilaian kualitas pelayanan Islami secara periodik. Hal ini diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Islami, sehingga akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Bagi Karyawan di RSUD Muhammadiyah Bantul

Hendaknya karyawan dapat berupaya melaksanakan sistem pelayanan kesehatan dengan berlandaskan pada syariat Islam, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

3. Bagi Pasien

Hendaknya pasien dapat memberikan kritik dan saran kepada manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul terkait dengan pelayanan Islami, sehingga dapat menjadi acuan bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan Islami.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya dapat melakukan penelitian tentang kepuasan dan loyalitas pasien pada tempat yang berbeda dan dengan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas yang berbeda. Hal ini diharapkan dapat mengidentifikasi secara lebih luas, variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Adeniji, A. Adenike, A. Omotayo Osibanjo, Abolaji Joachim Abiodun, and Oni-Ojo, E. E., "Corporate Image: A Strategy for Enhancing Customer Loyalty and Profitability", *Journal of South African Business Research*, Vol. 2015 (2015): 1-12.
- Ahmed, Selim, Kazi Md. Tarique, & Ishtiaque Arif, "Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 30 No. 5, (2017): 1-12.
- Aljoudimi, Yousf Ibrahim, "Service Quality toward Patient Satisfaction the Moderasi Role of Time and Efforts in Public Hospitals in Tripoli, Libya", *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, Vol. 3, No. 6 (June 2015): 97-116.
- Amin, Muslim, & Siti Zahora Nasharuddin, "Hospital Service Quality and Its Effects on Patient Satisfaction and Behavioural Intention", *Clinical Governance: An International Journal*, Vol. 18 No. 3, (2013): 238-254.
- Arab, M. Dkk, "The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran", *Iranian Journal of Public Health*, Vol. 41 No.9 (Sep 2012): 71-77.
- Asnawi, Assila Anis, Z. Awang, A. Afthanorhan, M. Mohamad, & F. Karim, "The influence of Hospital Image And Service Quality On Patients' Satisfaction And Loyalty", *Management Science Letters*, 9, (2019): 911-920.
- Avkiran, Necmi K., & Christian M. Ringle, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Recent Advances in Banking and Finance*, Cham: Springer International Publishing, 2018.
- Azman, N.A.I., N. Rashid, N. Ismail, & S. Shami, "The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Malaysia Muslim Friendly Hospital", *Opcion: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, Vol. 35, No. 22, (2019): 2899-2921.

- Bayin Gamze & Ömer Rıfki Önder, “Determination of the Effect of Corporate Image of Health Institutions on Patient Loyalty.” *Ege Akademik Bakis (Ege Academic Review)* 15(4) (October 2015): 578
- Bentum-Micah, Geoffrey, Z. Ma, W. Wang, S. A. Atuahene, & V. Bondzie-Micah, “Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual Dimension Approach”, *Journal of Health and Medical Sciences*, Vol.3 No.2 (2020):185-195.
- Bergman, Bo, & Bent Klefsjo, *Quality: From Customer Needs to Customer Satisfaction*, Lund: Studentlitteratur AB, 2010.
- Boddy, Clive Roland, “Sample Size for Qualitative Research”, *Qualitative Market Research: An International Journal*, Vol. 19, No. 4, (2016): 1-7.
- Budiharto, “The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using The Modified Servqual Scala At Dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital”, *ISSRD Journal*, Vol. 2 No. 1 (2019): 1-12.
- Burlea, A. S. & I. Popa, “*Legitimacy Theory*”, dalam *Encyclopedia of Corporate Social Responsibility*, ed. S. O. Idowu, N. Capaldi, L. Zu, A. D Gupta. Berlin: Springer-Verlag, 2013.
- Chan, Lai K., Yer V. Hui, Hing P. Lo, Siu K. Tse, Geoffrey K.F. Tso, & Ming L Wu, “Consumer Satisfaction Index: New Practice And Findings”, *European Journal of Marketing*, Vol. 37 No. 5/6, (2003): 872-909.
- Coutinho, Eduardo Dias, P. R. da Costa Vieira, C. L. de Queir_os Mattoso, I. Ra. Troccoli, & M. J. P. Reni, “Influence of Service Quality and Corporate Image on The Satisfaction of Patients With Brazil’s National Cancer Institute”, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 13 No. 4 (2019): 447-468.
- Dachi, C. S., & C. D. Djakman, “Penerapan Stakeholder Engagement dalam *Corporate Social Responsibility*: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Mata X”, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 8, No. 2, (2020): 291-306

- Dale, Barrie G, *Managing Quality*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd, 2003.
- Dewi, Liliana, “Customer Loyalty, Through Customer Satisfaction In Customers PT. XYZ”, *Journal of Applied Management (JAM)*, Vol. 18 No. 1 (March 2020): 189-200.
- Dwiastuti, Rini, Agustina Shinta, & Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen Malang*: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2012).
- Fatima, Taqdees, Shahab Alam Malik, & Asma Shabbir, “Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in Context of Private Healthcare Systems”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 6, (2018): 1195-1214.
- Fitriani, Dian Ayu dkk, “The Effect of Perceived Value toward Loyalty Throughpatient Satisfaction in Hasanuddin University Hospital”, *Enfermeria Clinica*, Vol. 30 No. S2 (2020): 408-411.
- Garson, G. David, *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models*, Asheboro: Statistical Publishing Associates, 2016.
- Ghozali, Imam, *Model Persamaan Struktural Kosnep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*, Semarang: BP Undip, 2017.
- _____, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*, Semarang: BP. Undip, 2021.
- Given, Lisa M., *Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc., 2008.
- Goodman, John A. *Strategic Customer Service: Managing the Customer Experience to Increase Positive Word of Mouth, Build Loyalty, and Maximize Profits*, New York: American Management Association, 2009.

- Hair, Joe F dkk, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research", *European Business Review*, Vol. 26 No. 2, (2014): 106-121.
- Hair, Joe F, G.T. M. Hult, C. M. Ringle, & M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Los Angeles: SAGE Publications, Inc, 2014.
- Harjanti, Tita Hariyanti, A. Zani Pitoyo, "Establishing customer loyalty in the era of national health insurance (a phenomenology study)", *Enfermeria Clinica*, Vol. 30 No. S6, (2020): 225-228.
- Haron, Razali. & Noradilah Abdul Subar, "Service Quality of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty and The Mediating Role of Trust", *Islamic Economic Studies*, Vol. 28 No. 1 (2020): 3-23.
- Hartono, Rudi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Toko Kalimas", *AGORA*, Vol. 6, No. 2, (2018): 1-5.
- Hoffman, K. Douglas, & John E. G. Bateson, *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases*, Mason: South-Western Cengage Learning, 2011.
- Hoyer, Wayne D., Deborah J. MacInnis, & Rik Pieters, *Consumer Behavior*, Mason: Cengage Learning, 2013.
- Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- Imaninda, Vella, & Saifuddin Azwar, "Modifikasi *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)* ke dalam Bahasa Indonesia", *Gadjah Mada Journal of Psychology*, Vo. 1 No 1, (2016): 8-21.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Computindo, 2003.
- Irwan & A. Adam, "Metode *Partial Least Square (PLS)* dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone)", *Jurnal Teknosains*, Vol. 9, No. 1, (2015): 53-68.

- Ismail, Azman, M. H. Ali, A. A. Ridzuan, H. Rosnan, “Service Quality and Customer Loyalty in Peacekeeping Missions”, *JMK*, Vol. 18 No. 1 (Maret 2016): 71–82.
- Jandavath, Ramakrishna Naik., & Anand Byram, “Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India”, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 10 No. 1 (2016): 48–74.
- Juhana, Dudung, C. E. Manik, Febrinella, & I. Sidharta, “Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia” , *IJABER*, Vol. 13, No. 6, (2015): 4305-4326.
- Junianto, Dwi, & Joko Sabtohadhi, “Pengaruh Sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Pabrik Gula”, *Equilibrium*, Vol. 9 No. 1, (2020): 1-9.
- Kenyon, George N., & Kabir C Sen, *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*, London: Springer, 2015.
- Khan, Muhammad Tariq, “Customers Loyalty: Concept & Definition (A Review)”, *International Journal of Information, Business and Management*, Vol. 5, No.3, (2013): 168-191.
- Kline, Rex B, *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, New York: The Guilford Press, 2016.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha, “Penelitian Pelaku Usaha dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit”, *Ringkasan Eksekutif*, (2020), diakses 1 November 2021, <https://kppu.go.id/wp-content/uploads/2021/01/Rumah-Sakit-2020-Ringkasan-Eksekutif.pdf>,
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid I, Jakarta: Erlangga, 2008.

- _____, *Principles of Marketing*, New Jersey: Pearson Education, Inc., 2012.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, Jakarta: Indeks, 2008.
- _____, *Marketing Management*, New Jersey: Pearson Education, Inc., 2012.
- Ladhari, Riadh & André Leclerc, “Building Loyalty With Online Financial Services Customers: Is There a Gender Difference?”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20, (2013): 560–569.
- Leavy, Patricia, *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*, New York: Routledge, 2017.
- Liu, Sha, G. Li, N. Liu, & W. Hongwei, “The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust”, *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, (2021): 1-11.
- Lopentus, Felga, & Rezi Erdiansyah, “The Effect of Service Quality, Perceived Value on Customer Satisfaction and Loyalty of Garuda Indonesia Airline Passengers”, *Proceedings of the 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2020)*, Vol. 478, (2020): 188-196.
- Meesala, Appalayya, & Justin Paul, “Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking For The Future”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40 (2018): 261-269
- Mohezar, Suhana, Sedigheh Moghavvemi, & Suhaiza Zailani, “Malaysian Islamic Medical Tourism Market: A SWOT Analysis”, *Journal of Islamic Marketing*, Vol. 8 No. 3, (2017): 444-460.

- Moliner, Miguel A., "Loyalty, Perceived Value and Relationship Quality in Healthcare Services", *Journal of Service Management*, Vol. 20 No. 1 (2009): 76-97.
- Mothersbaugh, David L., & Del I. Hawkins, *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, New York: McGraw-Hill Education, 2016.
- Narto, Suwignyo Widagdo, Agustin Hari Prastyowati, " Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pelanggan Jawa Pos Radar Jember", *Relasi: Jurnal Ekonomi*, Vol. 16 No. 2 (2020): 264-293.
- Nguyen, Nha, & Gaston Leblanc, "Corporate Image and Corporate Reputation in Customers' Retention Decisions in Services", *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 8, (2001): 227-236.
- Noel, Hayden, *Consumer Behaviour*, Lausanne: AVA Publishing SA, 2009.
- Noor, Juliansyah, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, Jakarta: Grasindo, 2015.
- Nurhidayat, E., A. Junaid, J. Kamase, "Penerapan Akuntansi Lingkungan Berdasarkan *Triple Bottom Line* Pada RSUD H. M. Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara", *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi*, Vol. 2 No. 2., (2020): 38-80.
- Oliver, Richard L., *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, New York: Routledge, 2010.
- Ong, Ardvin Kester S dkk, "Determining Tricycle Service Quality and Satisfaction in the Philippine Urban Areas: A SERVQUAL Approach", *Cities*, Vol. 137 (2023): 1-13.
- Papanikolaou, Vicky, & Spyridoula Ntani, "Addressing The Paradoxes of Satisfaction with Hospital Care", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 21 No. 6, (2008): 548 - 561.

- Parasuraman, A., V. A Zeithaml, L. L, Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall, 1985): 41-50.
- Peris-Ortiz, Marta, & José Álvarez-García, *Action-Based Quality Management: Strategy and Tools for Continuous Improvement*, New York: Springer, 2014.
- Phonthanukitithaworn, Chanchai, P. Naruetharadhol, N. Gebsonbut, R. Chanavirut, W. Onsa-ard, P. Joomwanta, Z. Chanyuan, & C. Ketkaew, “An Investigation of the Relationship Among Medical Center’s Image, Service Quality, and Patient Loyalty”, *SAGE Open* (October-December 2020): 1–22.
- Pranoto, Deri & Mawardi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Persero Tbk. Cabang Tenggarong)”, Vol. 21 No. 2 (Desember 2021): 17-35.
- Putra, Rizky Pratama, & Sri Herianingrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan (JESTT)*, Vol. 1 No. 9, (September 2014): 622-635.
- Putri, Yulia Larasati, & Hardi Utomo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)”, *Among Makarti*, Vol.10, No.19, (Juli 2017): 70-90.
- Rachmadi, Muhammad, & Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, *Jurnal Ilmiah Syariah (JURIS)*, Vol. 14, No. 2 (Juli-Desember 2015): 45-67.
- Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah”, *Nalar Fiqh*, Vol. 10, No. 2, (Desember 2014): 113-126.
- Rahman, Muhammad Khalilur, Suhaiza Zailani, & Ghazali Musa, “The Perceived Role of Islamic Medical Care Practice in Hospital: The Medical Doctor’s Perspective”. *Journal of Islamic Marketing*, Vol. 9, No. 1, (2018): 2-18.

- Ramli, Abdul Haeba, "Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province", *Business and Entrepreneurial Review*, Vol.17 No.1, (2017): 1-14.
- Ratnawati, Alifah., Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto., Noor Kholis, "Improving The Satisfaction and Loyalty of BPJS Healthcare in Indonesia: A Sharia Perspective", *Journal of Islamic Marketing*, (2020): 1-23.
- Ridhwan, Fitri, Lucky Enggrani, & Rachmat Hidayat, "The Relationship of Service Quality, Trust, and Satisfaction of Muslim Patients in Arafah Islamic Hospital Jambi with Islamic Economic Approach", *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, Vol. 4 No. 2, (Juli - Desember 2019): 239-253.
- Risal, Taufik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah", *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, Vol. 1, No. 1, (2019): 1-8.
- Sandri, Ni Ketut., I Gusti Ayu Made Asri Dwija Putri., A.A.N.B. Dwirandra, "Kemampuan Alokasi Belanja Modal Memoderasi Pengaruh Kinerja Keuangan Daerah Pada Indeks Pembangunan Manusia", *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 21, No. 72 1, (2016): 71-81.
- Satori, Djam'an & Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sekaran, Uma, & Roger Bougie, *Research Methods for Business*, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd, 2016.
- Sektianingsih, Indria Sukma, Arif Haryana, & Sylvia Sari Rosalina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan)", *Journal of Business Studies*, Vol. 04 No. 1, (2019): 17-29.
- Setiaman, Sobur, *Tutorial Analisa Parsial Model Persamaan Struktural dengan Software SMART-PLS Versi 3*, Doha: PPNI Qatar, 2020.

- Sheko, Alma., & Alma Braimllar, “Information Technology Inhibitors and Information Quality in Supply Chain Management: A PLS-SEM Analysis”, *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, Vol. 7, No. 3 (November 2018): 125-138.
- Sholiha, Eva Umami Nikmatus, & Mutiah Salamah, “*Structural Equation Modeling-Partial Least Square* untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013)”, *Jurnal Sains dan Seni ITS*, Vol. 4 No.2, (2015): 169-174.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Refika Aditama, 2009.
- Srikanth, K., & Sapna Singh, “Impact of Integrated Marketing Communication on Corporate Brand - An Empirical Evidence from Indian Corporate Hospital”, *International Journal of Economic Research*, Vo. 14 No. 11, (2017): 63-75.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*, Bandung, Alfabeta, 2010.
- _____, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suhail, P., & Y. Srinivasulu, “Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare”, *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, (2021): 12, 95.
- Suhonen, Riitta, Helena Leino-Kilpi, Maritta Välimäki, & Hesook Suzie Kim, “The Patient Satisfaction Scale – An Empirical Investigation Into The Finnish Adaptation”, *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, Vol. 13, (2007): 31-38.
- Sulistyo, Agung, & Aris Gumilar, “Studi Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 81, No. 2, (2019): 156-167.

- Sumartena, I Wayan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015”, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Vol. 7 No. 2, (2016): 1-10.
- Tarus, Daniel Kipkirong, & Nicholas Rabach, “Determinants of Customer Loyalty in Kenya: Does Corporate Image Play a Moderasi Role?”, *The TQM Journal*, Vol. 25 No. 5, 473-491.
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta; Andi, 2008.
- Toffler, Alfin, *Gelombang Ketiga*, alih Bahasa Sri Koesdiyantinah, Jakarta: Pantja Simpati, 1990.
- Tosyal, Hikmet., Cem Sefa Sütcü, & Furkan Tosyal, “Patient Loyalty in the Hospital- Patient Relationship: The Mediating Role of Social Media”, *Erciyes İletişim Dergisi*, Vo. 6 No. 1, (2019): 783-804.
- Tracy, Sarah J., *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd., 2013.
- Triyono, Rachmat, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Depok: Papis Sinar Sinanti, 2015.
- Vinzi, V. Esposito, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang, *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications*, London: Springer, 2010.
- Zahlimar, Zuriati, Zuriati, & Lisa Chiew, “Relationship Quality of Health Services With Satisfaction of Patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019”, *Enfermeria Clinica*, Vol. 30 No. S5 (2020): 168-170.

Zailani dkk, "Predicting Muslim medical tourists' satisfaction with Malaysian Islamic friendly hospitals", *Tourism Management*, Vol. 57, 159-167.

Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, New York: McGraw-Hill Education, 2018.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, & Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*, London: The Free Press, 1990.

Zineldin, Mosad, "The Quality of Health Care and Patient Satisfaction: An Exploratory Investigation of The 5Qs Model at Some Egyptian and Jordanian Medical Clinics", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 19 No. 1, (2006): 60-92.

Peraturan Perundangan:

Kepmenkes Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum