

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENERAPAN NILAI ISLAMI DENGAN LOYALITAS**

**PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSI NASHRUL UMMAH**

**LAMONGAN**



**ARRUM ARRIFANI ALKHAIDAR**

**20.02.01.3106**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

**2024**

**HUBUNGAN PENERAPAN NILAI ISLAMI DENGAN LOYALITAS  
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSI NASHRUL UMMAH  
LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi S1-Keperawatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan**

**ARRUM ARRIFANI ALKHAIDAR  
NIM. 20.02.01.3106**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN  
2024**

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ARRUM ARRIFANI ALKHAIDAR

NIM : 2002013106

TEMPAT, TANGGL LAHIR: LAMONGAN, 27 SEPTEMBER 2002

INSTISTUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan" adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia sanksi akademis.

Lamongan, 4 Juni 2024

Yang menyatakan  
  
ARRUM ARRIFANI ALKHAIDAR  
NIM. 20.02.01.3106

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI OLEH : ARRUM ARRIFANI ALKHAI DAR  
NIM : 2002013106  
JUDUL : HUBUNGAN PENERAPAN NILAI ISLAMI  
DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT  
INAP RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan di hadapan dosen penguji skripsi pada tanggal  
28 Juni 2024.

Oleh :

Mengetahui :

Pembimbing I



Nurul Hikmatul Oqvi, S. Kep., Ns., M. Kep.  
NIK.1991.0912.201807.090

Pembimbing II



Masunatul Udhudiyah, S. Kep., Ns., M. Kep.  
NIK. 1996.0331.202202.229

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI OLEH : ARRUM ARRIFANI ALKHAIDAR  
NIM : 20.02.01.3106  
JUDUL : HUBUNGAN PENERAPAN NILAI ISLAM  
DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT  
INAP RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

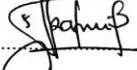
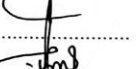
Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Skripsi  
Di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Tanggal 28 Juni 2024

#### PANITIA PENGUJI

Ketua : Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep  
Anggota : 1. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep  
2. Masunatul Ubudiyah, S. Kep., Ns., M. Kep

Tanda Tangan

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui,

Dewan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan



Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ns., M.Kep  
NPP:19830912 200609 018

## **CURICULUM VITAE**

Nama : Arrum Arrifani Alkhaidar  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 27 September 2002  
Alamat : Ds. Meluntur RT 03 Rw 01. Kec. Glagah. Kab.  
Lamongan

### **Riwayat Pendidikan**

1. TK Muslimat Al-Khoiriyah : Lulus Tahun 2008
2. MI Al-Khoiriyah : Lulus Tahun 2014
3. MTs. Bustanul Ulum : Lulus Tahun 2017
4. MAN 1 Gresik : Lulus Tahun 2020
5. Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Mulai Tahun 2020-2024.

## **MOTTO**

**“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya daripada pendidikan akhlak mulia” – HR. Bukhari**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap alhamdulillahilabbil ‘alamin segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sebagai tanda terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta Ayahanda Rochim, S.H dan Ibunda Masruroh yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do’a, motivasi, dan keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
2. Kakak saya Moh. Rafli Maburri, S.P dan istrinya Wulan Feby Cahyani, S.Pd. terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Untuk diri penulis sendiri, Arrum Arrifani Alkhaidar atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih kepada diri penulis sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terimakasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Penulis bangga pada

diri penulis sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

4. Wira Antoni Ramadhan terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada penulis, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian penulis. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk penulis dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.

## ABSTRAK

Alkhaidar, Arrum Arrifani. 2024 **Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan**, Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep. Pembimbing (2) Masunatul Ubudiyah, S.Kep., Ns., M.Kep.

Rumah sakit dengan label islami memiliki tanggung jawab yang lebih dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Rumah sakit dengan tingkat loyalitas yang rendah akan menyebabkan menurunnya daya saing rumah sakit. Desain penelitian menggunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian yaitu 100 pasien rawat inap di RSI Nashrul Ummah Lamongan, yang dipilih menggunakan *consecutive sampling*. Instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner penerapan islami dan loyalitas pasien. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat di RSI Nashrul Ummah Lamongan memiliki penerapan nilai islami sedang yaitu 66 (66%), dan lebih dari sebagian besar pasien dengan loyalitas sedang yaitu 70 pasien (70%). Uji *spearman rank* di dapatkan  $P=0,009$   $RS=0,260$ , yang artinya terdapat hubungan penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan. Berdasarkan penelitian ini diharapkan rumah sakit memberikan layanan bina rohani untuk memenuhi kebutuhan spiritual pasien, rumah sakit dapat meningkatkan lingkungan islami dengan menambahkan aksesoris ruangan bernuansa islami, serta fasilitas ibadah pasien selama sakit.

**Kata kunci :** *Loyalitas Pasien, Penerapan Nilai Islami*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melanjutkan penelitian di Program S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

- 1) Prof. Dr. Abdul Aziz Alimul Hidayat, S. Kep., Ns., M. Kes., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
- 2) Dr. Virgianti Nur Faridah, S. Kep., Ns., M. Kep., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
- 3) Suratmi, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Ketua Prodi Studi S1 Keperawatan & Ners Universitas Muhammadiyah Lamongan serta penguji yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, serta dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
- 4) Nurul Hikmatul Qowi, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, serta dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

- 5) Masunatul Ubudiyah, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, serta dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 28 Juni 2024

**ARRUM ARRIFANI ALKHAIDAR**  
**NIM 20.02.01.3106**

## DAFTAR ISI

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                             | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                               | <b>iv</b>   |
| <b>CURICULUM VITAE .....</b>                                | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                         | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                 | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>                               | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR SIMBOL .....</b>                                  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang.....</b>                              | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>                             | <b>5</b>    |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>                           | <b>5</b>    |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....                                      | 5           |
| 1.3.2 Tujuan Khusus.....                                    | 5           |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>                          | <b>5</b>    |
| 1.4.1 Bagi Akademis.....                                    | 5           |
| 1.4.2 Bagi Praktisi.....                                    | 5           |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                          | <b>7</b>    |
| <b>2.1 Konsep Penerapan Nilai Islami.....</b>               | <b>7</b>    |
| 2.1.1 Pengertian Penerapan Nilai Islami.....                | 7           |
| 2.1.2 Indikator Penerapan Nilai Islami.....                 | 10          |
| 2.1.3 Dimensi Penerapan Nilai Islami.....                   | 12          |
| <b>2.2 Konsep Loyalitas Pasien.....</b>                     | <b>13</b>   |
| 2.2.1 Definisi Loyalitas Pasien.....                        | 13          |
| 2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien..... | 15          |
| 2.2.3 Tahapan Loyalitas Pasien.....                         | 16          |
| 2.2.4 Karakteristik Loyalitas Pasien.....                   | 17          |
| 2.2.5 Indikator Loyalitas Pasien.....                       | 19          |
| 2.2.6 Dampak Loyalitas Pasien.....                          | 19          |
| <b>2.3 Kerangka Konsep.....</b>                             | <b>21</b>   |
| <b>2.4 Hipotesis Penelitian.....</b>                        | <b>23</b>   |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                         | <b>24</b>   |
| <b>3.1 Desain Penelitian.....</b>                           | <b>24</b>   |
| <b>3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>                 | <b>24</b>   |
| <b>3.3 Kerangka Kerja.....</b>                              | <b>25</b>   |
| <b>3.4 Populasi, Sampel, dan Sampling.....</b>              | <b>26</b>   |
| 3.4.1 Populasi.....                                         | 26          |
| 3.4.2 Sampel.....                                           | 26          |

|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.3 Sampling.....                                                                                                  | 27        |
| <b>3.5 Identifikasi Variabel.....</b>                                                                                | <b>28</b> |
| 3.5.1 Variabel Independen (Bebas).....                                                                               | 28        |
| 3.5.2 Variabel Dependen (Terikat).....                                                                               | 28        |
| <b>3.6 Definisi Operasional Variabel.....</b>                                                                        | <b>28</b> |
| <b>3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....</b>                                                                    | <b>30</b> |
| 3.7.1 pengumpulan Data.....                                                                                          | 30        |
| 3.7.2 Instrumen Penelitian.....                                                                                      | 31        |
| 3.7.3 Pengolahan Data.....                                                                                           | 33        |
| 3.7.4 Analisa Data.....                                                                                              | 35        |
| <b>3.8 Etika Penelitian.....</b>                                                                                     | <b>36</b> |
| 3.8.1 Lembar Persetujuan ( <i>Inform Consent</i> ).....                                                              | 36        |
| 3.8.2 Tanpa Nama ( <i>Ananomity</i> ).....                                                                           | 37        |
| 3.8.3 Kerahasiaan ( <i>Confidetiality</i> ).....                                                                     | 37        |
| 3.8.4 Menepati Janji ( <i>Fidelity</i> ).....                                                                        | 37        |
| 3.8.5 Otonomi ( <i>Autonomy</i> ).....                                                                               | 37        |
| 3.8.6 Keadilan ( <i>Justice</i> ).....                                                                               | 37        |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                               | <b>38</b> |
| <b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>                                                                                     | <b>38</b> |
| 4.1.1 Data Umum.....                                                                                                 | 38        |
| 4.1.2 Data Khusus.....                                                                                               | 40        |
| <b>4.2 Pembahasan.....</b>                                                                                           | <b>42</b> |
| 4.2.1 Penerapan Nilai Islami Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah<br>Lamongan.....                                  | 42        |
| 4.2.2 Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah<br>Lamongan.....                                        | 54        |
| 4.2.3 Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang<br>Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan..... | 57        |
| <b>BAB 5 PENUTUP.....</b>                                                                                            | <b>59</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan.....</b>                                                                                           | <b>59</b> |
| <b>5.2 Saran.....</b>                                                                                                | <b>59</b> |
| 5.2.1 Bagi Akademik.....                                                                                             | 59        |
| 5.2.2 Bagi Praktisi.....                                                                                             | 59        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                           | <b>61</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                 | <b>68</b> |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                                                                  |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan..... | 29 |
| Tabel 3.2 | Blueprint Instrumen Penelitian Terkait Penerapan Nilai Islami.....                                                               | 31 |
| Tabel 3.3 | Blueprint Instrumen Penelitian Loyalitas Pasien.....                                                                             | 32 |
| Tabel 3.4 | Rumus Kategori tiga jenjang.....                                                                                                 | 35 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.....                                 | 39 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan Bulan Mei 2024.....         | 39 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.....                           | 40 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Penerapan Nilai Islami di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.....                                  | 40 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.....                                        | 41 |
| Tabel 4.6 | Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.....                      | 42 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka konsep penelitian Hubungan Penerapan Nilai Islami<br>Dengan Loyalitas Pasien Di RSI Nashrul Ummah Lamongan..... | 21 |
| Gambar 3.1 Kerangka Kerja Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas<br>Pasien Di RSI Nashrul Ummah Lamongan.....             | 25 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Tabulasi Data
- Lampiran 7 : Jadwal Penyusunan Skripsi
- Lampiran 8 : Hasil SPSS
- Lampiran 9 : Surat Izin Survey Awal
- Lampiran 10 : Surat Balasan Survey Awal
- Lampiran 11 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 12 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 13 : Dokumentasi

## DAFTAR SINGKATAN

|      |                                                       |
|------|-------------------------------------------------------|
| SOP  | : <i>Standar Operasional Prosedur</i>                 |
| LPPM | : Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat |
| RSI  | : Rumah Sakit Islam                                   |
| P    | : <i>Value</i>                                        |
| r    | : <i>Reliable</i>                                     |
| SPSS | : <i>Statistical Product And Service Solution</i>     |

## DAFTAR SIMBOL

|   |                           |
|---|---------------------------|
| % | : Persen                  |
| < | : Kurang dari             |
| ➤ | : Lebih dari              |
| - | : Sampai                  |
| = | : Sama dengan             |
| ≤ | : Kurang dari sama dengan |
| ≥ | : Lebih dari sama dengan  |

