

**Ranah Research**

E-ISSN: 2655-0865

Journal of Multidisciplinary Research and Development

082170743613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com>DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v8i4><https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Implementasi Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tersertifikasi Syariah dan Rumah Sakit tidak Tersertifikasi Syariah

Hafida Zahara Hanun¹, Budiyono², Septo Pawelas Arso³¹Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia, hafidazahara12@gmail.com.²Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia, budiyonofkm@lecturer.undip.ac.id³Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia, septoarso@lecturer.undip.ac.idCorresponding author: hafidazahara12@gmail.com¹

Abstract: *The growth of sharia hospitals in Indonesia reflects the increasing need of Muslim communities for health services aligned with sharia principles. Sharia certification by DSN-MUI in collaboration with MUKISI serves as the standard for Islamic services, yet many Islamic hospitals implement Islamic services without formal certification. Studies comparing Islamic service quality and patient satisfaction between certified and non-certified sharia hospitals remain limited. This study employed an explanatory sequential mixed-methods design with a cross-sectional approach in the quantitative phase. The study was conducted at Islamic Hospital (sharia-certified) and Islamic Hospital (non-sharia certified). A total of 254 Muslim inpatients were selected through purposive sampling, supplemented by nurse and management informants for in-depth interviews. The independent variable was Islamic service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and the dependent variable was patient satisfaction. Data were analyzed using the Mann-Whitney test, simple linear regression and thematic analysis. Islamic service quality at the certified hospital (mean 35.85) was higher than the non-certified hospital (31.67), with a significant difference ($p=0.000$). Patient satisfaction was also higher at the certified hospital (72.32 vs 65.39; $p=0.000$). Islamic service quality positively and significantly affected patient satisfaction at both hospitals, with a greater contribution at the certified hospital ($R^2=86.3\%$) than the non-certified hospital ($R^2=74.7\%$). Qualitative findings revealed that Islamic services at the certified hospital were more structured and consistent. Sharia certification contributes to improving Islamic service quality and patient satisfaction through a more standardized service system.*

Keywords: *Islamic service quality, patient satisfaction, sharia certification, sharia hospital*

Abstrak: Pertumbuhan rumah sakit syariah di Indonesia mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat Muslim terhadap pelayanan kesehatan yang sesuai prinsip syariah. Sertifikasi syariah oleh DSN-MUI bersama MUKISI menjadi standar baku pelayanan Islami, namun banyak rumah sakit Islam menerapkan pelayanan Islami tanpa sertifikasi formal. Penelitian yang menyandingkan kualitas pelayanan Islami dan kepuasan pasien antara rumah

sakit tersertifikasi dan tidak tersertifikasi syariah masih terbatas. Penelitian menggunakan desain mixed methods explanatory sequential dengan pendekatan cross-sectional pada fase kuantitatif. Lokasi penelitian di RS Islam Tersertifikasi Syariah di Jawa Tengah dan RS Islam Tidak Tersertifikasi Syariah di Jawa Tengah. Sebanyak 254 pasien rawat inap Muslim dipilih melalui purposive sampling, ditambah informan perawat dan manajemen untuk wawancara mendalam. Variabel bebas adalah kualitas pelayanan Islami (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan variabel terikat kepuasan pasien. Data dianalisis dengan uji Mann-Whitney, regresi linear sederhana, dan analisis tematik. Kualitas pelayanan Islami rumah sakit tersertifikasi (rerata 35,85) lebih tinggi dibanding tidak tersertifikasi (31,67), dengan perbedaan signifikan ($p=0,000$). Kepuasan pasien juga lebih tinggi pada rumah sakit tersertifikasi (72,32 vs 65,39; $p=0,000$). Kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien pada kedua rumah sakit, dengan kontribusi lebih besar pada rumah sakit tersertifikasi ($R^2=86,3\%$) dibanding tidak tersertifikasi ($R^2=74,7\%$). Temuan kualitatif menunjukkan pelayanan Islami pada rumah sakit tersertifikasi lebih terstruktur dan konsisten. Sertifikasi syariah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan Islami dan kepuasan pasien melalui sistem pelayanan yang lebih terstandar.

Kata Kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan Islami, rumah sakit syariah, sertifikasi syariah

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap produk dan layanan berbasis syariah mengalami peningkatan signifikan dalam satu dekade terakhir, tidak hanya pada sektor keuangan, makanan, dan busana, tetapi juga merambah sektor pelayanan kesehatan. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki pangsa pasar yang luas bagi pengembangan rumah sakit syariah, yaitu rumah sakit yang seluruh aktivitas operasionalnya berlandaskan maqashid syariah (Hayati & Sulistiadi, 2018). Untuk menjamin keseragaman penyelenggaraan, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) bersama Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) menerbitkan Fatwa DSN-MUI No. 107/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah (Ismail et al., 2018).

Hingga tahun 2023, data DSN-MUI mencatat 31 rumah sakit telah memperoleh sertifikasi syariah dan 77 rumah sakit lainnya sedang menempuh proses sertifikasi. Jumlah ini relatif kecil dibandingkan banyaknya rumah sakit Islam yang tersebar di Indonesia. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan Islami pada praktiknya juga dilaksanakan oleh rumah sakit Islam yang belum tersertifikasi syariah, sehingga muncul pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana sertifikasi syariah benar-benar membedakan kualitas pelayanan Islami yang diberikan kepada pasien.

Kualitas pelayanan Islami menjadi aspek vital dalam pelayanan kesehatan berbasis syariah karena tidak hanya menyangkut dimensi medis, tetapi juga pemenuhan kebutuhan spiritual, psikologis, dan privasi pasien Muslim. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan determinan utama kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan rumah sakit (Wijaya et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan cerminan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diukur dari kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima pasien (Endeshaw, 2021). Dalam konteks rumah sakit syariah, kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejauh mana rumah sakit mampu mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam seluruh proses pelayanan, seperti pendampingan ibadah, penjagaan aurat, pelayanan sesuai gender, serta penggunaan obat dan makanan halal (Setiawan & Susanti, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu telah menelaah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Zarei et al. (2014) menemukan bahwa biaya, penyampaian layanan, dan

aspek perawatan interpersonal memiliki dampak paling positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta Iran. Irviana (2019) membuktikan kualitas manajemen syariah berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada rumah sakit bersertifikasi syariah. Kes et al. (2020) menemukan hubungan positif antara pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien, sementara Kusmurdani et al. (2020) menyimpulkan pelayanan Islami di RS Islam Bandung dinilai cukup memuaskan. Rochmiati et al. (2021) menemukan bahwa hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan dalam pemilihan rumah sakit syariah.

Meskipun demikian, mayoritas penelitian terdahulu hanya berfokus pada satu jenis rumah sakit, baik tersertifikasi maupun tidak tersertifikasi syariah, dan belum menyanggah secara langsung kualitas pelayanan Islami serta kepuasan pasien antara kedua tipe rumah sakit tersebut. Kesenjangan inilah yang menjadi celah penelitian (research gap) yang ingin dijawab. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit tersertifikasi syariah dan rumah sakit tidak tersertifikasi syariah.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain mixed methods dengan model explanatory sequential, di mana data kuantitatif dikumpulkan dan dianalisis terlebih dahulu, kemudian diperdalam dengan data kualitatif untuk menjelaskan temuan numerik. Pada fase kuantitatif digunakan pendekatan cross-sectional, yaitu pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dilakukan pada satu titik waktu yang bersamaan (Mulyadi, 2011).

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di dua rumah sakit, yaitu RS Islam X di Jawa Tengah sebagai representasi rumah sakit tersertifikasi syariah dan RS Islam Y di Jawa Tengah sebagai representasi rumah sakit Islam yang menerapkan pelayanan Islami namun belum tersertifikasi syariah. Kedua rumah sakit merupakan rumah sakit kelas C.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap beragama Islam di kedua rumah sakit, yang pada bulan Mei 2025 tercatat sebanyak 696 orang. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan 254 pasien yang dibagi secara proporsional antara kedua rumah sakit (masing-masing 127 responden). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi: dirawat pada kelas yang sama di kedua rumah sakit, beragama Islam, telah dirawat minimal tiga hari, dan berusia 17–55 tahun. Untuk fase kualitatif, informan terdiri atas pasien terpilih, perawat, dan staf manajemen yang dipilih berdasarkan hasil analisis kuantitatif.

Variabel Penelitian

Variabel bebas adalah kualitas pelayanan Islami yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Variabel terikat adalah kepuasan pasien yang diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Instrumen Penelitian

Pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin, sedangkan data kualitatif menggunakan pedoman wawancara mendalam dan lembar observasi. Uji validitas dilakukan terhadap 76 responden menggunakan korelasi

Pearson. Dari 22 item pernyataan variabel kualitas pelayanan Islami, sebanyak 19 item dinyatakan valid (nilai korelasi tertinggi 0,805). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,895 (>0,60), menunjukkan instrumen memiliki reliabilitas sangat tinggi.

Analisis Data

Analisis kuantitatif meliputi analisis univariat, analisis bivariat untuk menguji perbedaan antarkelompok, serta analisis regresi linear sederhana. Karena asumsi normalitas dan homogenitas tidak terpenuhi, uji beda dilanjutkan dengan uji nonparametrik Mann-Whitney U Test. Analisis kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif-tematik. Seluruh analisis statistik diolah menggunakan perangkat lunak SPSS.

Etika Penelitian

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik (*ethical clearance*) dan seluruh responden menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*) sebelum berpartisipasi. Kerahasiaan data responden dijamin dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pasien pada kedua rumah sakit ditampilkan pada Tabel 1. Hasil uji homogenitas menunjukkan seluruh karakteristik memiliki nilai $p > 0,05$, yang berarti kedua kelompok responden homogen sehingga layak dibandingkan.

Tabel 1. Karakteristik Pasien Rumah Sakit Tersertifikasi Syariah (RS TS) dan Tidak Tersertifikasi Syariah (RS TTS).

Karakteristik	RS TS (n=127)	RS TTS (n=127)	p-value
Jenis Kelamin			>0,05
Laki-laki	57 (44,9%)	47 (37,0%)	
Perempuan	70 (55,1%)	80 (63,0%)	
Usia (tahun)			>0,05
17-25	37 (29,1%)	24 (18,9%)	
26-35	45 (35,4%)	48 (37,8%)	
36-45	21 (16,5%)	30 (23,6%)	
>45	24 (18,9%)	25 (19,7%)	
Pendidikan			>0,05
SD	9 (7,1%)	6 (4,7%)	
SMP	21 (16,5%)	21 (16,5%)	
SMA	45 (35,4%)	58 (45,7%)	
Perguruan Tinggi	52 (40,9%)	42 (33,1%)	
Lama Perawatan			>0,05
1-3 hari	77 (60,6%)	70 (55,1%)	
4-7 hari	40 (31,5%)	48 (37,8%)	
>7 hari	10 (7,9%)	9 (7,1%)	
Pekerjaan			>0,05
IRT	33 (26,0%)	33 (26,0%)	
Wiraswasta	29 (22,8%)	33 (26,0%)	
PNS	13 (10,2%)	21 (16,5%)	
Karyawan	43 (33,9%)	36 (28,3%)	
Lainnya	9 (7,1%)	4 (3,1%)	

Karakteristik informan perawat juga menunjukkan homogenitas pada seluruh variabel ($p > 0,05$). Mayoritas perawat berjenis kelamin perempuan, berusia produktif 20-40 tahun, dan bekerja sebagai perawat pelaksana. Homogenitas karakteristik responden pada kedua rumah sakit memperkuat validitas internal penelitian.

Gambaran Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Pasien

Hasil analisis univariat menunjukkan rerata kualitas pelayanan Islami pada rumah sakit tersertifikasi syariah sebesar 35,85 (SD=2,517), lebih tinggi dibanding rumah sakit tidak tersertifikasi syariah sebesar 31,67 (SD=3,185). Demikian pula rerata kepuasan pasien pada rumah sakit tersertifikasi syariah sebesar 72,32 (SD=5,205) lebih tinggi dibanding rumah sakit tidak tersertifikasi syariah sebesar 65,39 (SD=6,488). Nilai standar deviasi yang lebih kecil pada rumah sakit tersertifikasi mengindikasikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien cenderung lebih konsisten dan stabil.

Tabel 2. Gambaran Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Pasien

Variabel	Jenis Sertifikasi	Mean	Median	SD	Min	Maks
Kualitas Pelayanan Islami	Tidak Tersertifikasi	31,67	32	3,185	24	39
	Tersertifikasi	35,85	36	2,517	29	42
Kepuasan Pasien	Tidak Tersertifikasi	65,39	66	6,488	49	82
	Tersertifikasi	72,32	72	5,205	61	86

Perbedaan Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Pasien

Uji normalitas menunjukkan salah satu kelompok data tidak berdistribusi normal (p=0,011), dan uji homogenitas menunjukkan kedua variabel tidak homogen (p=0,002 dan p=0,006). Oleh karena itu, uji beda dilanjutkan dengan Mann-Whitney U Test (Tabel 3).

Tabel 3. Hasil Uji Mann-Whitney Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Pasien

Variabel	Kelompok	n	Mean Rank	Z	Sig.
Kualitas Pelayanan Islami	Tidak Tersertifikasi	127	83,89	-	0,000
	Tersertifikasi	127	171,11	9,500	
Kepuasan Pasien	Tidak Tersertifikasi	127	90,31	-	0,000
	Tersertifikasi	127	164,69	8,077	

Hasil uji menunjukkan terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan Islami (p=0,000) dan kepuasan pasien (p=0,000) antara kedua rumah sakit. Nilai mean rank kualitas pelayanan Islami pada rumah sakit tersertifikasi (171,11) jauh lebih tinggi dibanding tidak tersertifikasi (83,89), demikian pula kepuasan pasien (164,69 vs 90,31). Temuan ini membuktikan bahwa rumah sakit tersertifikasi syariah memiliki kualitas pelayanan Islami dan kepuasan pasien yang secara nyata lebih baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pasien

Analisis regresi linear sederhana dilakukan secara terpisah pada kedua rumah sakit (Tabel 4). Pada rumah sakit tersertifikasi syariah diperoleh persamaan $Y = 5,467 + 1,892X$, sedangkan pada rumah sakit tidak tersertifikasi syariah $Y = 8,221 + 1,788X$. Keduanya menunjukkan pengaruh positif dan signifikan (p=0,000).

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Parameter	RS Tersertifikasi Syariah	RS Tidak Tersertifikasi Syariah
Konstanta	5,467	8,221
Koefisien (B)	1,892	1,788
t	28,013	19,236
Sig.	0,000	0,000
R	0,929	0,865
R Square	0,863	0,747
F	784,715	370,037

Nilai R^2 pada rumah sakit tersertifikasi sebesar 86,3% menunjukkan kualitas pelayanan Islami menjelaskan 86,3% variasi kepuasan pasien, sedangkan pada rumah sakit tidak tersertifikasi sebesar 74,7%. Perbedaan kontribusi ini mengindikasikan bahwa pada rumah sakit tersertifikasi syariah, kepuasan pasien lebih banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan Islami yang terintegrasi secara sistematis.

Pembahasan

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit tersertifikasi syariah memiliki kualitas pelayanan Islami dan kepuasan pasien yang secara signifikan lebih tinggi dibanding rumah sakit tidak tersertifikasi syariah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Irviana (2019) yang membuktikan kualitas manajemen syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada rumah sakit bersertifikasi syariah. Penelitian Kes et al. (2020) juga menemukan hubungan positif antara pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien yang ditemukan dalam penelitian ini ($R^2=86,3\%$ pada rumah sakit tersertifikasi dan $74,7\%$ pada tidak tersertifikasi) menunjukkan kontribusi yang sangat besar. Temuan ini konsisten dengan Kusmurdani et al. (2020) dan penelitian terbaru yang menemukan bahwa standar pelayanan syariah dan komitmen religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada rumah sakit bersertifikasi syariah di Indonesia (Setiawan & Susanti, 2024).

Penelitian ini juga selaras dengan Rochmiati et al. (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor yang berpengaruh signifikan terhadap pemilihan rumah sakit syariah. Sementara itu, dalam konteks rumah sakit umum, Zarei et al. (2014) menekankan pentingnya aspek perawatan interpersonal dan penyampaian layanan. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa pada rumah sakit syariah, aspek interpersonal tidak hanya menyangkut keramahan dan komunikasi, tetapi juga sensitivitas terhadap kebutuhan spiritual dan privasi pasien Muslim.

Perbedaan antara temuan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada pendekatan komparatif yang menyandingkan secara langsung dua tipe rumah sakit. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menunjukkan bahwa walaupun rumah sakit tidak tersertifikasi tetap memberikan pelayanan Islami yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kualitas dan konsistensinya belum setara dengan rumah sakit tersertifikasi. Hal ini mengonfirmasi bahwa sertifikasi syariah berperan sebagai mekanisme penjaminan mutu yang memberikan dampak terukur.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan model SERVQUAL (Parasuraman et al., dalam Endeshaw, 2021) dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis syariah, dengan menambahkan dimensi spiritual sebagai komponen integral kualitas pelayanan. Temuan ini juga mendukung konsep patient-centered care dari kerangka mutu pelayanan WHO. Secara praktis, bagi rumah sakit tersertifikasi syariah menunjukkan perlunya peningkatan pada atribut seperti bantuan wudhu/tayamum, ketanggapan keluhan, dan pengetahuan petugas. Bagi rumah sakit tidak tersertifikasi, temuan ini menjadi dasar untuk mengembangkan sistem pelayanan Islami yang lebih terstruktur melalui penyusunan SPO pelayanan spiritual dan pelatihan tenaga kesehatan (Sari et al., 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik pada rumah sakit tersertifikasi syariah maupun rumah sakit tidak tersertifikasi syariah. Rumah sakit tersertifikasi syariah memiliki kualitas pelayanan Islami (rerata 35,85) dan kepuasan pasien (rerata 72,32) yang secara signifikan lebih tinggi dibanding rumah sakit tidak tersertifikasi syariah (31,67 dan 65,39), dengan perbedaan bermakna pada uji Mann-Whitney ($p=0,000$). Kontribusi kualitas pelayanan Islami

terhadap kepuasan pasien juga lebih besar pada rumah sakit tersertifikasi ($R^2=86,3\%$) dibanding tidak tersertifikasi ($R^2=74,7\%$).

Temuan kualitatif menguatkan hasil ini dengan menunjukkan bahwa pelayanan Islami pada rumah sakit tersertifikasi diterapkan secara lebih terstruktur, konsisten, dan terintegrasi dalam sistem pelayanan, didukung oleh standar pelayanan syariah, pengawasan manajemen, dan pembinaan sumber daya manusia. Sertifikasi syariah bukan sekadar atribut formal, melainkan mekanisme penjaminan mutu yang memberikan nilai tambah terukur terhadap pelayanan kesehatan berbasis nilai-nilai Islam.

Rumah sakit tersertifikasi syariah direkomendasikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan Islami, terutama pada atribut prioritas seperti bantuan ibadah dan ketanggapan pelayanan. Rumah sakit tidak tersertifikasi syariah disarankan mengembangkan sistem pelayanan Islami yang terstandar dan mempertimbangkan sertifikasi syariah. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan sampel yang lebih luas dan menerapkan metode analisis seperti Structural Equation Modeling (SEM).

REFERENSI

- Baguna, A. E., Pertiwi, J. M., & Taslim, M. (2024). Correlation of nurses' perception of spirituality and spiritual care with spiritual care practices in Indonesia. *Belitung Nursing Journal*, 10(5), 512–520. <https://doi.org/10.33546/bnj.3467>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: A review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Hayati, M., & Sulistiadi, W. (2018). Rumah sakit syariah: Strategi pemasaran vs syiar. *Jurnal ARSI*, 5(1), 30–36. <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i1.2858>
- Irviana, F. (2019). *Analisa manajemen rumah sakit syariah: Studi aplikasi kualitas manajemen syariah dalam pelayanan rumah sakit terhadap hifzh ad-din pada rumah sakit bersertifikasi syariah di Indonesia*. Young Progressive Muslim.
- Ismail, S. A., Hamid, B., & Sulistiadi, W. (2018). Journey to sharia hospital: An Indonesian experience. *KnE Life Sciences*, 4(9), 315–328. <https://doi.org/10.18502/cls.v4i9.3585>
- Kes, N. M., Kusdiana, A., & Nurdiana, F. (2020). Hubungan pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien. *Jurnal Health Care*, 1(2), 1–9.
- Kusmurdani, H., Fauziah, E., & Eprianti, N. (2020). Analisis pelayanan Islami dalam manajemen rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah UNISBA*, 7(1), 1–8.
- Mahdalena, M., Hidayat, R., & Lestari, F. (2024). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan syariah di rumah sakit. *Jurnal Ners*, 8(2), 145–156. <https://doi.org/10.31004/jn.v8i2.14836>
- Mulyadi, M. (2011). Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 15(1), 128–137.
- Rochmiati, R., Suryawati, C., & Shaluhiyah, Z. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pilihan pasien rawat inap di rumah sakit syariah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(2), 152–164. <https://doi.org/10.33485/jkm.v8i2.215>
- Sahil, M. S., Adiwena, R., & Putra, R. (2025). Patient satisfaction with healthcare service quality: A cross-sectional study at Siaga Al Munawwarah Islamic Hospital. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat UPNVJ*, 14(1), 45–56. <https://doi.org/10.33533/jikm.v14i1.797>
- Sari, R. P., Hidayat, T., & Lestari, F. (2023). Budaya organisasi dan implementasi pelayanan syariah di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(1), 33–42. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v26i1.7821>
- Setiawan, B., & Susanti, R. (2024). Impact of sharia hospital service standards and religiosity commitment on patient satisfaction and loyalty. *Journal of Islamic Marketing*, 15(8), 2105–2124. <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0356>
- Sulistiadi, W. S., & Rahayu, S. R. (2017). Potensi penerapan maqashid syariah dalam rumah

- sakit syariah di Indonesia. *Proceeding IAIN Batusangkar*, 1(1), 683–690.
- Wijaya, A., Setiawan, D., & Nugroho, R. (2023). Service quality dimensions and patient satisfaction in inpatient care: A SERVQUAL model approach. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09876-9>
- Yusuf, M., & Nurhayati, E. (2020). Konsep maqashid syariah dalam pelayanan kesehatan Islami. *Jurnal Etika Kesehatan Islam*, 5(1), 12–21.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2014). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>
- Zulfa, M., & Hidayah, N. (2024). Peran komitmen religiusitas dan kepatuhan syariah dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit Islam. *Journal of Islamic Economics (JOIE)*, 4(2), 178–195. <https://doi.org/10.21154/joie.v4i211466>