

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat pengajuan skripsi

Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)



Disusun oleh :

Afit Nurcholisin

072411015

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014

H. Muchammad Fauzi, SE., MM
Jl. Karangrejo Tengah IX/I Gajah Mungkur Semarang
Taufiq Hidayat, LC., MIS
Sawahan 7/30 Nogotirto, Gamping, DIY

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdr. Afit Nurcholisin

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : Afit Nurcholisin
NIM : 072411015
Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Di
Rumah Sakit Islam (RSI) Kendal**

Dengan ini, Saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat
segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

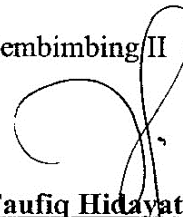
Pembimbing I



H. Muchammad Fauzi, SE., MM

NIP.19730217 200604 1 001

Pembimbing II



Taufiq Hidayat, LC., MIS

NIP.19720307 200604 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp. 024-7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Afit Nurcholisin

NIM : 072411015

Jurusan : Ekonomi Islam

**Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Keputusan
Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam (RSI)
Kendal**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

23 Juni 2014

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana
(Strata Satu/S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam

Semarang, 30 Juni 2014

Ketua Sidang

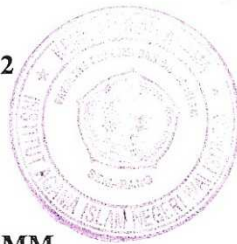
Choirul Huda, M.Ag.
NIP.19760109 200501 1 002

Sekretaris Sidang

H. Muchammad Fauzi, SE., MM.
NIP.19730217 200604 1 001

Penguji I

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.
NIP.19570913 198203 1 002



Penguji II

Nur Fatoni, M.Ag.
NIP.19730811 200003 1 004

Pembimbing I

H. Muchammad Fauzi, SE., MM.
NIP.19730217 200604 1 001

Pembimbing II

Taufiq Hidayat, LC., MIS.
NIP.19720307 200604 1 002

ABSTRAK

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) memberikan beberapa manfaat pada perusahaan yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Hal ini dibuktikan melalui banyaknya keberhasilan implementasi TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan di Rumah Sakit Islam Kendal menekankan TQM fokus pada pelanggan, Membangun infrastruktur dan sarana prasarana, Mengembangkan kualitas SDM, dan Mengembangkan manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara TQM dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal.

Adapun variabel yang diteliti meliputi *total quality management* sebagai variabel bebas dan keputusan pasien sebagai variabel terikat. Data diperoleh melalui survei dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *total quality management* dan keputusan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal terbukti dari hasil uji T diperoleh bahwa nilai t hitung adalah 3,576, sedangkan nilai t tabel adalah 1,999 yang lebih kecil dibanding dengan t hitung. Artinya, ada pengaruh signifikan antara variabel *total quality management* (X) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Sedangkan dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,171, ini artinya bahwa variasi perubahan variabel keputusan pasien (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas *total quality management* (X) sebesar 17,1%. Sedangkan sisanya 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : total quality management, tqm, keputusan pasien

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

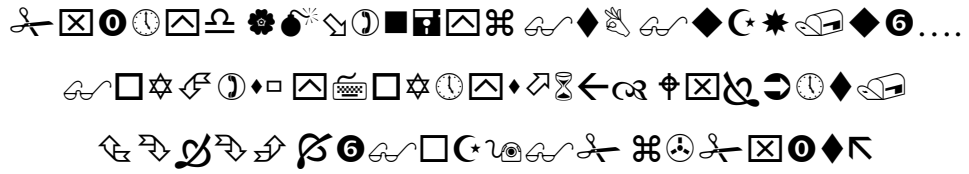
Semarang, 25 Mei 2014

Deklarator,

AFIT NURCHOLISIN

072411015

MOTTO



"Ya Tuhan Kami, Tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha suci Engkau, Maka peliharalah Kami dari siksa neraka.

(Q.S. Ali Imran 191)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- *Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Nur Muchlis dan Ibu Kamsinah, matur sembah nuwun atas ketulusan, kesabaran, kasih sayang, semangat, bimbingan, dan do'a yang senantiasa mengiri langkah demi keberhasilan penulis.*
- *Kakak dan adik penulis, Mas Dion Haryanto beserta isterinya Mbak Nur Hidayati, dan Adikku Sayyidati Umi Nurul baity. terima kasih untuk semua yang telah kalian berikan.*
- *Pemberi semangat dan keceriaan bagi penulis, Muhammad Zidan Nuril Adha (Zidan) dan Shabrina Mahera Nisfu Sya'bana (Rara) kalian adalah keponakan-keponakan yang menggemaskan.*
- *Teman-teman Jurusan Ekonomi Islam angkatan 2007.*
- *Sahabat-Sahabat penulis, Ulil, Fajri, Heru (Jenggot) Kasanudin, Baihaqi, Agus Afifudin, Ahmad Adib, Farida NF (Petrick), Himma, Izzatul Munafiroh, Lia Ulyani.*
- *Keluarga Besar The Genix Community uye, terima kasih menjadi penghibur dalam saat-saat melelahkan, Forever and one.*
- *Semua orang yang telah mendo'akan penulis dan semua pihak yang telah membantu tercapainya skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada zaman yang penuh dengan cahaya Islam.

Berkat nikmat yang diberikan oleh Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam (RSI) Kendal”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan, bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang beserta Wakil Dekan I, II dan III.
3. Ketua dan Sekertaris Jurusan Ekonomi Islam.
4. Bapak H. Muchammad Fauzi, SE, MM dan Bapak Taufiq Hidayat, LC., MIS selaku pembimbing I dan II.
5. Semua dosen yang telah membimbing dan mengajar penulis selama belajar di bangku kuliah.
6. Seluruh staf dan karyawan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Pihak Rumah Sakit Islam Kendal yang telah memberikan ijin penelitian dan membantu penulis selama penelitian dengan terbuka.
8. Bapak, Ibu, kakak dan adikku tercinta yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang dan doa tiada henti untuk penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

9. Teman-teman Jurusan Ekonomi Islam angkatan 2007, khususnya teman-teman kos yang selalu menemani dan berjuang bersama penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun selalu penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 25 Mei 2014

Penulis,

AFIT NURCHOLISIN
NIM: 072411015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
DEKLARASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	10
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11
2.2.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	11
2.2.2 Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.3 Perilaku Konsumen	16
2.4 Keputusan Memilih	21
2.5 Pelayanan Kesehatan	25
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.5 Kerangka Pemikiran	30
2.6 Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Data Primer	33
3.1.3 Data Sekunder	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1 Wawancara	36
3.3.2 Kuesioner (angket)	36
3.3.3 Observasi	37
3.3.4 Dokumentasi.....	37
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	38
3.4.1 Variabel Penelitian	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	38
3.5 Metode Analisis Data	40
3.5.1 Metode Statistik Deskriptif	40
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.5.3 Uji Normalitas.....	42
3.5.4 Analisis Regresi Sederhana.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	47
4.1.1 Profil Rumah Sakit Islam kendal	47
4.1.2 Produk Pelayanan RS Islam Kendal.....	51
4.1.3 Falsafah, Visi, Misi, dan Moto RS Islam Kendal.....	55
4.2 Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden.....	56
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian	56
4.2.2 Karakteristik Responden	57
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	65

4.3.1	Variabel <i>Total Quality Management</i>	65
4.3.2	Variabel Keputusan Pasien.....	69
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen... ..	73
4.4.1	Uji Validitas	74
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	76
4.5	Uji Normalitas	77
4.6	Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	79
4.6.1	Analisis Regresi Sederhana.....	79
4.6.2	Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial.....	80
4.6.3	Koefisien Determinasi.....	82
4.7	Pembahasan	82
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran	87
5.3	Penutup	88
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perkembangan dan difusi TQM dengan Metode Manajemen lainnya	15
Tabel 3.1	: Skor Jawaban	37
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.2	: Usia Responden.....	60
Tabel 4.3	: Pendidikan Responden	62
Tabel 4.4	: Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.5	: Indikator Fokus Pada Pelanggan	65
Tabel 4.6	: Indikator Pembangunan Infrastruktur sarana prasarana.....	66
Tabel 4.7	: Indikator Pengembangan Kualitas SDM.....	67
Tabel 4.8	: Indikator Pengembangan Manajemen.....	68
Tabel 4.9	: Indikator Faktor Budaya	70
Tabel 4.10	: Indikator Faktor Sosial.....	71
Tabel 4.11	: Indikator Faktor Pribadi	72
Tabel 4.12	: Indikator Faktor Psikologis	73
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.15	: One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	78
Tabel 4.16	: Hasil Analisis Regresi Sederhana	79
Tabel 4.17	: Hasil Uji - t.....	81
Tabel 4.18	: Hasil Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2	: Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 4.3	: Usia Responden.....	61
Gambar 4.4	: Pendidikan Responden	63
Gambar 4.5	: Pekerjaan Responden	64
Gambar 4.6	: Hasil Uji Normalitas	77