

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat penulis simpulkan bahwa:

Hasil uji pengolahan data dengan menggunakan SPSS

- 1) Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *total quality management* menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Terbukti dari uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji T, sebagaimana terlihat dalam tabel 4.23 diatas, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah 3,576 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,999 yang lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{hitung}$ . Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel *total quality management* (X) terhadap variabel keputusan pasien (Y). Atau dengan kata lain  $H_a$  yang berbunyi “Ada pengaruh *total quality management* terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal” tidak dapat ditolak.
- 2) Dari hasil analisis data pada tabel 4.24 terlihat bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,171, ini artinya

bahwa variasi perubahan variabel keputusan pasien (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas *total quality management* (X) sebesar 17,1%. Jadi besarnya pengaruh *total quality management* terhadap keputusan pasien adalah sebesar 17,1%, sedangkan sisanya sebesar 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

- 3) Kemudian pada tabel 4.22 persamaan regresinya diperoleh koefisien untuk variabel bebas  $X = 0,409$  dan konstanta sebesar 16,896 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 17,048 + 0,409 X$$

Itu artinya besaran pengaruh *total quality management* terhadap keputusan pasien sebesar 40,9%. Atau setiap *total quality management* mengalami kenaikan sebesar 0,409 maka keputusan pasiennya mengalami 1 kenaikan.

## 5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Untuk Rumah Sakit Islam Kendal, supaya lebih meningkatkan penerapan *total quality management* karena dapat meningkatkan

keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan agar lebih baik lagi.

- 2) Untuk peneliti berikutnya, supaya bisa menambah variabel lain, selain variabel keputusan pasien. Karena variabel keputusan pasien yang peneliti gunakan sebagai variabel terikat hanya memiliki pengaruh 17,1% oleh variabel *total quality management*, dan 82,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

### 5.3 Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul:

”PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) KENDAL”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa’atnya kelak di hari kiamat.

Meskipun penulis sudah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan karena keterbatasan yang ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk kebaikan bersama.

Akhirnya dengan memanjatkan do'a mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis sendiri. Selain itu juga mampu memberikan hasanah ilmu yang positif bagi keilmuan Ekonomi Islam.