

**ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS TERPADU  
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN ISLAMI  
DAN KEPUASAN KONSUMEN DI RSI PURWODADI**

**(Studi pada Rumah Sakit Islam Purwodadi)**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Tugas

dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Strata S1

Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Disusun Oleh

**ERMA YULI WIDIYANINGSIH**

**092411053**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**SEMARANG**

**2016**

Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag

Heny Yuningrum, SE., M.Si

---

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah skripsi

An. Erma Yuli Widiyaningsih

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Erma Yuli Widiyaningsih

NIM : 092411053

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KUALITAS TERPADU DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN ISLAMI DAN KEPUASAN  
KONSUMEN DIRUMAH SAKIT ISLAM PURWODADI

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi mahasiswa tersebut dapat segera di Munaqosahkan.

Demikian harap menjadi maluk adanya dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Semarang, 10 Juni 2016

Pembimbing I



Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag.  
NIP. 197003211996031003

Pembimbing II



Heny Yuningrum, SE., M.Si  
NIP. 198106092007102005



KEMENTERIAN AGAMA R.I  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka ( Kampus III ) Ngaliyan Semarang Telp. (024) 7601291  
Fax. 7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Erma Yuli Widiyaningsih  
NIM : 092411053  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam  
Judul : **Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Terpadu Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen di RSI Purwodadi**

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus pada tanggal :

**17 Juni 2016**

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana ( Strata Satu/S1 ) tahun akademik 2015/2016.

Semarang, 22 Juni 2016

Mengetahui,

Penguji I

  
Dr. Ari Kristin P., SE, M.Si.  
NIP. 197905122005012004

Penguji II

  
Dr. H. Nur Fathoni, M.Ag.  
NIP. 197308112000031004

Penguji III

  
Dr. H. Muchlis, M.Si.  
NIP.196101171988031002

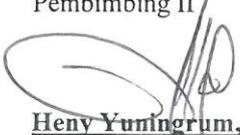
Penguji IV

  
H. Muchammad Fauzi, SE, MM.  
NIP.197302172006041001

Pembimbing I

  
Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag.  
NIP. 197003211996031003

Pembimbing II

  
Heny Yuningrum, SE., M.Si.  
NIP. 198106092007102005



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 10 juni 2016  
Penulis



Erma Yuli Widyaningsih  
092411053

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam( mengerjakan)kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”*

*(Q.S. Almaidah:2)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah menciptakanku dan memberikan kenikmatan yang tiada terhitung. *Alhamdulillah* selalu aku sanjungkan pada-Mu *Illahi Robbi*.
- Rasulullah SAW panutan hidup dan idola ku, sholawat serta salam selalu aku haturkan padamu. Semoga aku Engkau akui sebagai umatmu.
- Kedua orang tuaku tercinta yang telah berjuang siang dan malam tanpa mengharap balasan. Bapak Widiyanto Ahmad Nursolekan dan ibu Jaswati, terima kasih atas doa-doa dalam setiap sujudmu dan kasih sayangmu yang tak akan pernah terbalas sampai kapanpun.
- Suamiku Abdul Rokhim dan anakku Dek Nabigh Umarul Akmal yang tercinta, atas dukungan dan motivasi yang tiada henti diberikan demi terselesainya skripsi ini.
- Adik-adikku, Yenni septa widyarini dan Agita Nur Widiyasti yang tersayang. semoga karya ini bisa menjadi semangat juang yang akan mengalahkan segala rintangan dan kesulitan.

## ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “*Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Terpadu Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rsi Purwodadi (Studi Pada Rumah Sakit Islam Purwodadi)*”. Kesehatan merupakan faktor fundamental yang harus dibangun oleh setiap negara. Indonesia bahkan menetapkan kesehatan sebagai hak asasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang- Undang Dasar 1945 pasal 8 yang telah diamandemen yang berbunyi setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimanakah pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Purwodadi (2) bagaimanakah pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi (3) bagaimanakah pengaruh kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Rumah Sakit Islam Purwodadi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 orang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh bahwa pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami (X berpengaruh dengan Y1) sebesar 0,435 yang berarti manajemen kualitas terpadu Rumah Sakit Islam Purwodadi agak rendah atau belum terlalu dapat meningkatkan kinerja pelayanan Islami, sedangkan pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen (X berpengaruh dengan Y2) sebesar 0,445 yang artinya manajemen kualitas terpadu Rumah Sakit Islam Purwodadi belum terlalu dapat dirasakan oleh pasien atau manajemen kualitas terpadu yang dirasa masih perlu ditingkatkan lagi, dan pengaruh kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen (Y1 berpengaruh dengan Y2) sebesar 0,677 yang artinya kinerja pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Purwodadi dikatakan cukup. Dan hipotesisnya signifikan semua dengan nilai signifikansi  $t_{hitung} (0,000) < 0,05$ .

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Syukur *Alhamdulillah* mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW yang memberikan cahaya terang bagi umat Islam dalam mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana srata satu (S1) pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Untuk sampai pada tahapan ini, banyak sekali suka dan duka yang penulis rasakan, Demikian pula, telah banyak bantuan baik moril, materiil maupun sumbangan pemikiran dan peranan berharga dari berbagi pihak yang penulis terima, *Alhamdulillah* akhirnya dapat membuahkkan hasil selesainya skripsi ini dengan judul *Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Terpadu Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rsi Purwodadi (Studi Pada Rumah Sakit Islam Purwodadi)* Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini kecuali dengan *Jazakum Allah Ahsan al Jaza' Jaza'an Kastira*. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibin M. Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak, Dr. H. Imam Yahya M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

3. Bapak, H.Muhammad Saifulloh, M.Ag dan Ibu Heny Yuningrum SE.,M.Si dan selaku pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen pengajar dan staf karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membantu dalam penyelesaian proses perkuliahan, urusan birokrasi dan lain sebagainya selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Ketua perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan Institut beserta staff, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Bapak,Ibu, Suami dan Anakku, yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan curahan segala kemampuannya untuk memenuhi keinginanku untuk tetap bersekolah.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan jurusan EI angkatan 2009, terima kasih atas segala dukungan dan perhatian yang diberikan kepada penulis. Tidak terkecuali sahabat sepermainan, memberikan motivasi dan do'a sehingga terselesaikanya skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Teiring do'a semoga Allah senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baiknya balasan. Akhirnya penulis menyadari bahwa dalm penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namaun terlepas

dari kekurangan yang ada, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang , besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai Penyelenggaraan haji khusus dan umroh. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin.*

Semarang,10 juni 2016

Penulis,

Erma Yuli Widiyaningsih

NIM: 092411053

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN NOTA PENGESAHAN .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>V</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XI</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Manfaat dan Tujuan Penulisan .....	7
1.4 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIK</b>	
2.1 Manajemen Kualitas Terpadu .....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Kualitas Terpadu .....	10
2.1.2 Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu .....	12
2.2 Kinerja Pelayanan Islami .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	14

2.2.2	Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	15
2.2.3	Etika Pelayanan Islami .....	16
2.2.4	Pengukuran Kinerja Pelayanan Islami .....	17
2.3	Kepuasan Konsumen .....	19
2.4	Penelitian Terdahulu .....	20
2.5	Kerangka Berfikir .....	25
2.6	Hipotesis .....	26

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1	Lokasi Penelitian .....	28
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	28
3.3	Populasi dan Sampel .....	29
3.4	Variabel Penelitian .....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6	Teknik Analisa Data .....	35

### **BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Purwodadi .....	41
4.2	Karakteristik Responden .....	44
4.3	Uji Validitas dan Reabilitas Responden .....	50
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian .....	52
4.5	Uji Statistika .....	61
4.6	Uji Koefisien Determinasi .....	63
4.7	Uji Asumsi Klasik .....	65
4.8	Pembahasan Pengaruh Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen .....	73

**BAB V : PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....77

5.2 Saran .....78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN