

LAMPIRAN 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Erma Yuli Widiyaningsih
Tempat tanggal lahir : Grobogan, 6 juli 1990
Alamat Asal : Kalongan rt 06 rw 01 Purwodadi Grobogan
No. Telp. : 085 747 288 299
Email : ermazully@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Dharma Wanita 1 Kalongan (Lulus1996)
2. SD : SDN 1 Kalongan (Lulus 2002)
3. SMP : SMPN 3 Purwodadi (Lulus 2005)
4. SMA : SMA Muhammadiyah Purwodadi (Lulus 2008)
5. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 10 juni 2016

Penulis

Erma Yuli Widiyaningsih
NIM. 092411053

LAMPIRAN II

Hasil penyebaran angket pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen

4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	35	16	13
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	16	16
5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	37	14	18
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	39	16	16
5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	34	18	18
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31	13	15
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	32	15	15
4	4	3	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	5	3	3	5	30	12	16
4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	16	16
4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	2	3	5	4	4	37	13	16
4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	30	13	15
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41	18	18
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39	17	18
4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	16	16
3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4	25	14	15
2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	23	12	14
2	4	4	2	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	34	12	14
2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	25	12	13
2	4	4	5	5	4	3	1	4	5	1	2	4	3	1	2	4	32	12	10
4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	16	16
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	17	18
5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	33	16	15
4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	39	13	16
4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	35	16	15
4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	35	14	15
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	34	16	15
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31	13	15
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	16	16
4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	37	16	17
4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	30	13	14
4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	2	2	4	28	12	13
3	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	28	13	14
4	4	4	4	2	4	4	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	31	6	6
3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2	1	3	3	4	5	4	35	10	16
4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	16	16
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32	13	15
5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	36	15	15
4	4	3	5	5	4	4	2	5	2	3	5	4	5	3	4	5	36	14	17
4	4	3	5	5	3	4	2	5	2	3	5	4	5	3	4	5	35	14	17
4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	5	4	5	3	4	5	37	14	17
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	12	12
4	2	5	2	5	1	1	5	1	4	1	5	3	1	5	5	5	26	13	16
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	33	15	17
5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	35	15	15
4	4	3	5	4	3	2	2	4	3	4	4	3	5	3	4	4	31	14	16
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	29	14	12
3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	28	12	14
4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	31	12	13
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	30	13	13
4	3	3	5	4	3	2	2	4	4	3	4	3	5	3	3	4	30	14	15
4	4	4	5	4	3	2	2	4	3	3	4	3	5	3	3	4	32	13	15
4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	3	5	2	4	5	33	14	16
4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	4	3	5	3	3	4	33	14	15
4	4	4	5	4	3	2	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	34	15	16
4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	36	16	19
4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	29	18	16
4	4	4	5	5	3	2	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	32	18	16
3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	28	13	14
4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	28	14	13

5	4	3	5	4	4	2	2	4	4	3	4	2	5	4	3	4	33	13	16
3	4	4	5	4	3	2	2	4	3	4	3	3	5	4	3	4	31	13	16
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	14	13
3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	33	14	16
4	3	3	5	4	3	4	2	4	3	4	4	3	5	4	4	4	32	14	17
5	4	4	5	4	5	3	2	4	5	4	5	4	5	3	4	4	36	18	16
4	4	5	5	5	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	36	14	14
4	4	3	5	5	4	2	1	4	4	2	4	4	5	4	3	4	32	14	16
4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	37	17	18
5	5	4	5	5	5	3	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	36	19	19
4	3	3	5	5	4	3	3	4	2	4	3	3	4	5	2	3	34	12	14
4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	5	4	34	16	18
4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	36	13	12
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	42	18	18
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	40	20	18
3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	30	12	14
3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	31	14	16
4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	2	2	4	4	5	39	12	15
4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	30	13	17
4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	4	4	5	5	4	5	5	34	17	19
4	3	3	5	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	30	13	14
4	4	3	5	4	2	2	2	4	3	3	3	3	5	3	4	4	30	12	16
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	36	15	16
5	4	5	3	4	4	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	4	34	7	14
4	3	4	5	4	2	2	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	31	15	13

LAMPIRAN III

KUESIONER

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS TERPADU DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWODADI**

Identitas Responden

Mohon dengan hormat ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

Nama : (boleh nama samaran)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : <20 tahun 20-29 tahun 30-39 tahun
40-49 tahun >50 tahun

Pendidikan : <SMP/MTs SMP/MTs SMA/SMK/MA
D1/D2/D3/S1 >S1

Pekerjaan : Pegawai Negeri Wiraswasta Lain-lain
Pegawai Swasta Pelajar

Penghasilan : <1.000.000 1.000.000-2.000.000
2.000.000-3.000.000 3.000.000-4.000.000
>4.000.000

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan sesuai dengan anggapan Bapak/Ibu/Saudara/i, berikan tanda (x) atau silang pada pilihan yang tersedia

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- N : Netral
- S : setuju
- SS : Sangat Setuju

Variabel Manajemen Kualitas Terpadu (X1)

Pertanyaan berkaitan dengan indikator penananman satu falsafah kualitas

1. Visi Misi Falsafat dan Tujuan Rumah Sakit Islam selalu berupaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan demi kenyamanan pasien sesuai dengan syari'at Islam

Sangat Setuju Setuju Netral

Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

2. Karyawan Rumah Sakit Islam memberikan informasi yang jelas kepada pasien ataupun keluarga secara lengkap dan transparan tanpa diskriminatif

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan indikator penunjukan kepemimpinan yang bermutu

3. Dewan pengurus Rumah Sakit Islam Purwodadi mampu membimbing karyawan menuju kinerja yang lebih baik sesuai dengan profesionalisme dan syari'ah agama

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

4. Evaluasi kinerja setiap bulan dilakukan untuk memberikan langkah pendidikan dan pelatihan yang akan diberikan kepada karyawan Rumah Sakit Islam Purwodadi

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan indikator modifikasi pada sistem

5. Evaluasi terhadap mekanisme dan prosedur Rumah Sakit Islam dilakukan setiap bulan atau pada waktu-waktu yang telah ditentukan demi tercapainya tujuan syari'at

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

6. Pengembangan kualitas pelayanan dan juga SDM Rumah Sakit Islam yang sudah ada selalu ditingkatkan dari tahun ke tahunnya

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan indikator pelatihan dan pendidikan karyawan

7. Pelatihan dan pendidikan selalu diberikan kepada karyawan baru Rumah Sakit Islam Purwodadi sebelum terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

8. Pengembangan juga diberikan kepada karyawan yang sudah bekerja di Rumah Sakit Islam Purwodadi agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

9. Penilaian pendidikan dan pelatihan diadakan untuk menentukan layak tidaknya karyawan masuk ke dunia kerja di Rumah Sakit Islam Purwodadi

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Variabel Kinerja Pelayanan Islami (Y1)

Pertanyaan berdasarkan indikator sikap dan perilaku

10. Karyawan Rumah Sakit Islam berperilaku ramah terhadap semua pasien baik melalui perkataan ataupun perbuatan

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berdasarkan indikator fasilitas dan sarana

11. Fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Islam sudah lengkap proses penyembuhan penyakit pasien sesuai dengan standar operasional yang berlaku di Indonesia

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan indikator suasana

12. Suasana yang nyaman diberikan oleh Rumah Sakit Islam melalui kebersihan fasilitas dan sarana penunjang kesehatan lain disertai dengan lingkungan yang hijau

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan indikator pembiayaan

13. Pembiayaan Rumah Sakit Islam bersifat transparan dalam segala bidang serta memberikan potongan harga bagi pasien yang kurang mampu

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Variabel Kepuasan Konsumen (Y2)

Pertanyaan berkaitan dengan indikator kenyamanan

14. Lokasi Rumah Sakit Islam yang tenang namun mudah dijangkau oleh pasien ataupun keluarga baik dengan kendaraan pribadi ataupun umum

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan hubungan pasien dan petugas

15. Informasi yang diberikan oleh petugas kepada pasien dan keluarga mudah dipahami

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan kompetensi teknis

16. Karyawan Rumah Sakit Islam baik dokter, perawat, farmasi, administrasi atau petugas kebersihan merupakan tenaga yang berpengalaman di bidangnya masing-masing

Sangat Setuju Setuju Netral
Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan berkaitan dengan aspek biaya

17. Biaya kesehatan di Rumah Sakit Islam terjangkau bagi semua kalangan

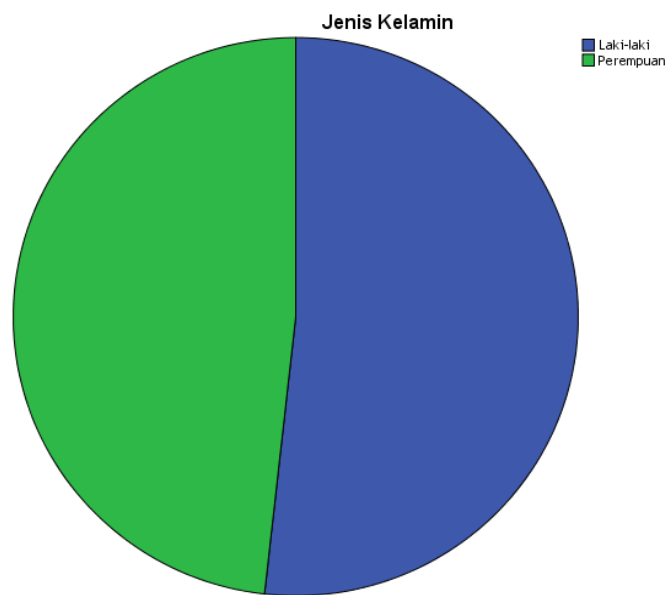
Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>	Setuju	<input type="checkbox"/>	Netral	<input type="checkbox"/>
Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>		

Lampiran IV

Data mengenai responden

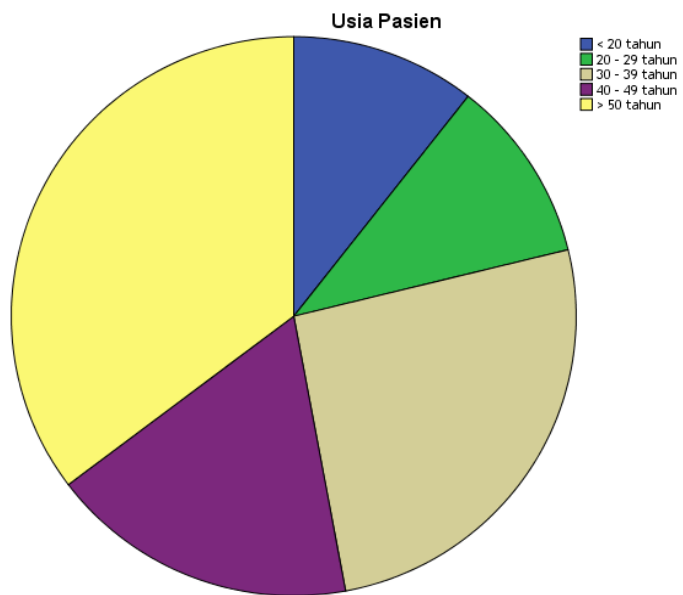
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	44	51.8	51.8	51.8
Valid Perempuan	41	48.2	48.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	



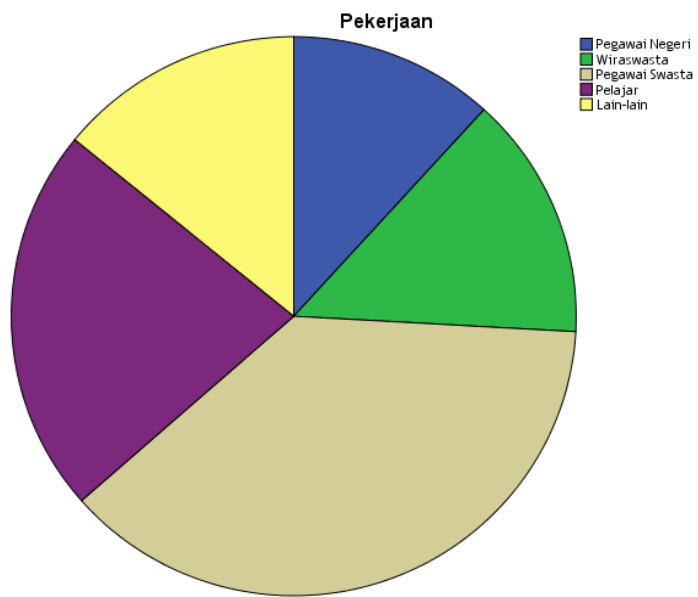
Usia Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 tahun	9	10.6	10.6	10.6
20 - 29 tahun	9	10.6	10.6	21.2
Valid 30 - 39 tahun	22	25.9	25.9	47.1
40 - 49 tahun	15	17.6	17.6	64.7
> 50 tahun	30	35.3	35.3	100.0
Total	85	100.0	100.0	



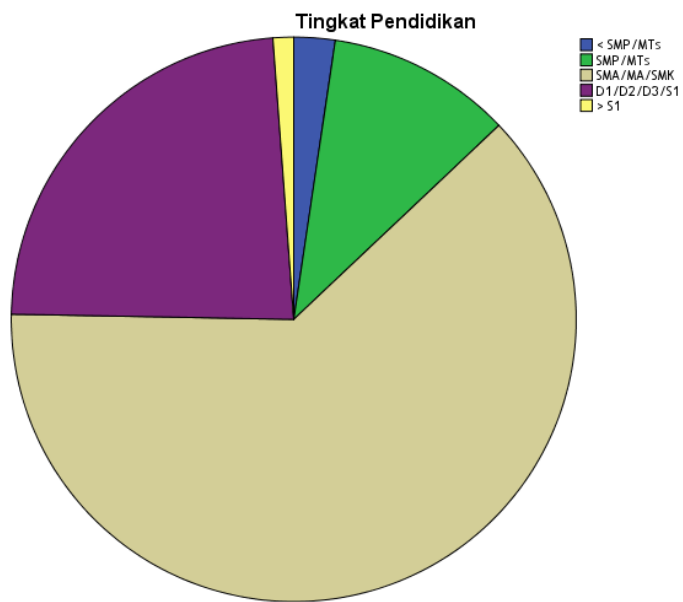
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pegawai Negeri	10	11.8	11.8	11.8
Wiraswasta	12	14.1	14.1	25.9
Pegawai Swasta	32	37.6	37.6	63.5
Pelajar	19	22.4	22.4	85.9
Lain-lain	12	14.1	14.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	



Tingkat Pendidikan

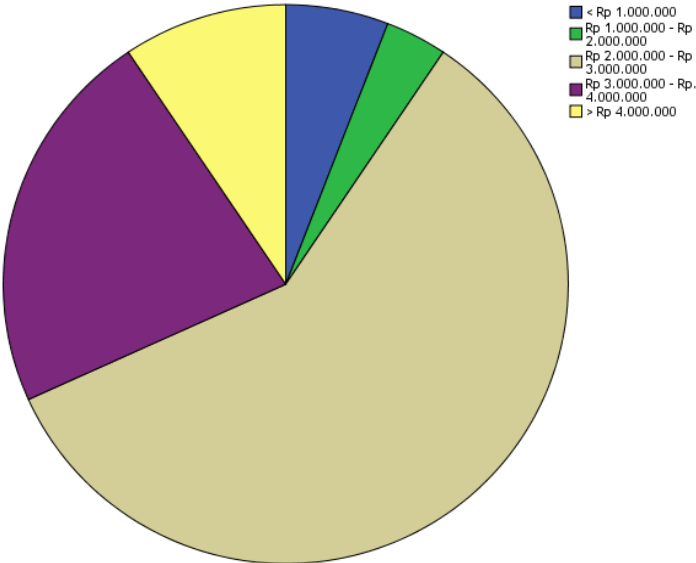
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< SMP/MTs	2	2.4	2.4	2.4
SMP/MTs	9	10.6	10.6	12.9
SMA/MA/SMK	53	62.4	62.4	75.3
D1/D2/D3/S1	20	23.5	23.5	98.8
> S1	1	1.2	1.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	



Tingkat Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp 1.000.000	5	5.9	5.9	5.9
Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	3	3.5	3.5	9.4
Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	50	58.8	58.8	68.2
Rp 3.000.000 - Rp. 4.000.000	19	22.4	22.4	90.6
> Rp 4.000.000	8	9.4	9.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Tingkat Penghasilan



LAMPIRAN V

Data mengenai jawaban responden

Visi Misi Falsafat dan Tujuan RSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4.7	4.7	4.7
Netral	35	41.2	41.2	45.9
Valid Setuju	32	37.6	37.6	83.5
Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Informasi yang Jelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4.7	4.7	4.7
Netral	9	10,6	10,6	15,3
Valid Setuju	58	68,2	68,2	83,5
Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Bimbingan Dewan Pengurus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3,5	3,5	3,5
Netral	18	21,2	21,2	24,7
Valid Setuju	54	63,5	63,5	88,2
Sangat Setuju	10	11,8	11,8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Evaluasi Mekanisme Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5,9	5,9	5,9
Netral	13	15,3	15,3	21,2
Valid Setuju	33	38,8	38,8	60,0
Sangat Setuju	34	40,0	40,0	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Pengembangan Pelayanan dan SDM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2

Netral	18	21,2	21,2	22,4
Setuju	42	49,4	49,4	71,8
Sangat Setuju	24	28,2	28,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Pelatihan Karyawan Baru

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
Tidak Setuju	5	5,9	5,9	7,1
Netral	29	34,1	34,1	41,2
Setuju	42	48,4	49,4	90,6
Sangat Setuju	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Pengembangan Karyawan Lama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
Tidak Setuju	26	30,6	30,6	31,8
Netral	22	25,9	25,9	57,7
Setuju	29	34,1	34,1	91,8
Sangat Setuju	7	8,2	8,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Penilaian Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	4,7	4,7	4,7
Tidak Setuju	25	29,4	29,4	34,1
Netral	30	35,3	35,3	69,4
Setuju	17	20,0	20,0	89,4
Sangat Setuju	9	10,6	10,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Evaluasi Kinerja Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
Tidak Setuju	3	3,5	3,5	4,7
Netral	17	20,0	20,2	24,7
Setuju	52	61,2	61,2	85,9
Sangat Setuju	12	14,1	14,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sikap dan Perilaku Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
Tidak Setuju	11	12,9	12,9	14,1
Netral	26	30,6	30,6	44,7
Valid Setuju	42	49,4	49,4	94,1
Sangat Setuju	5	5,9	5,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sarana dan Fasilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
Tidak Setuju	8	9,4	9,4	11,8
Netral	29	34,1	34,1	45,9
Valid Setuju	38	44,7	44,7	90,6
Sangat Setuju	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Suasana yang Nyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
Tidak Setuju	3	3,5	3,5	5,9
Netral	14	16,5	16,5	22,4
Valid Setuju	51	60,0	60,0	82,4
Sangat Setuju	15	17,6	17,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Pembiayaan yang Transparan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
Tidak Setuju	7	8,2	8,2	9,4
Netral	37	43,5	43,5	52,9
Valid Setuju	30	35,3	35,3	88,2
Sangat Setuju	10	11,8	11,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Lokasi yang Nyaman dan Mudah Diakses

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
Valid Tidak Setuju	1	1,2	1,2	3,6
Netral	20	23,5	23,5	27,1

Setuju	32	37,6	37,6	64,7
Sangat Setuju	30	35,3	35,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Informasi yang Mudah Dipahami

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4	2,4
Tidak Setuju	2	2,4	2,4	4,8
Valid Netral	26	30,6	30,6	35,4
Setuju	44	51,7	51,7	87,1
Sangat Setuju	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Karyawan yang Berpengalaman

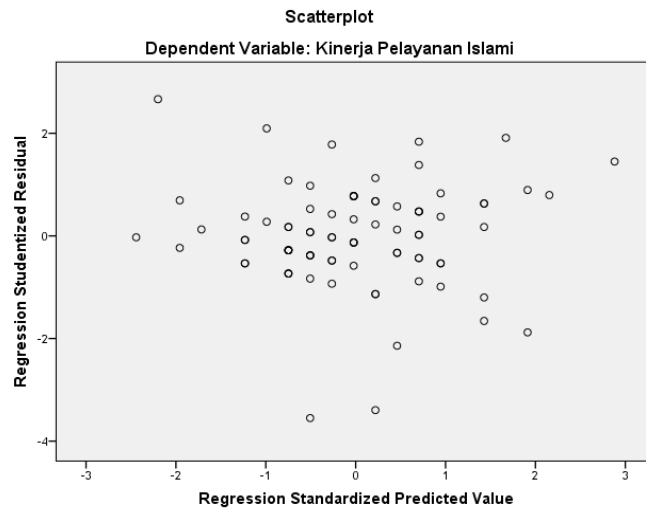
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5,9	5,9	5,9
Netral	28	32,9	32,9	38,8
Valid Setuju	41	48,3	48,3	87,1
Sangat Setuju	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Biaya yang Murah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4,7	4,7	4,7
Netral	8	9,4	9,4	14,1
Valid Setuju	59	69,4	69,4	83,5
Sangat Setuju	14	16,5	16,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

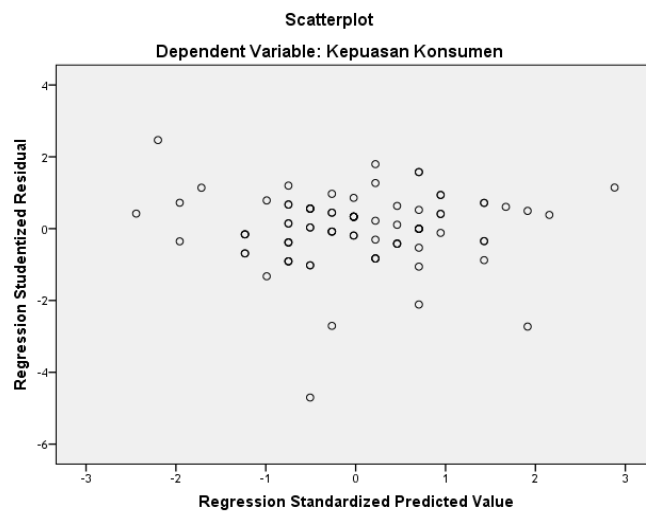
Gambar 4.12

Uji Penyimpangan Heterokedastisitas Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami



Gambar 4.13

Uji Penyimpangan Heterokedastisitas Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kepuasan Konsumen



Gambar 4.14

Uji Penyimpangan Heterokedastisitas Kinerja Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen

