

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1. Profil Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

Kudus sebagai salah satu kota kabupaten di Karesidenan Pati terbilang sebagai kota yang memiliki penduduk yang sangat padat. Untuk itu dalam upaya memperbaiki kesejahteraan masyarakat khususnya peningkatan pelayanan kesehatan tidak cukup ditangani oleh pemerintah akan tetapi peran swasta atau masyarakat sangat dibutuhkan.

Keberadaan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang dikelola oleh Yayasan Kesehatan Islam (YAKIS) yang tepatnya didirikan tanggal 1 Oktober 1990 merupakan bukti nyata kepedulian masyarakat Kudus, khususnya umat Islam dalam rangka membantu pemerintah untuk menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di Kota Kudus.

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus merupakan institusi pelayanan kesehatan milik Yayasan Kesehatan Islam Kudus. Yayasan ini didirikan pada tanggal 08 Juni 1985

M / 17 Ramadhan 1405 dengan Akte Notaris No.15 tanggal 08 Juni 1985 Notaris Benyamin Kusuma, SH. Jl. Tanjung No.03 A Kudus. Tujuan utamanya didirikannya Yayasan Kesehatan Islam (YAKIS) adalah menyelenggarakan usaha kesehatan masyarakat sebagai perwujudan amaliyah sesuai dengan ajaran islam, turut membantu pemerintah dalam rangka menyediakan sarana dan prasarana kesehatan Kudus.

Tepat pada tanggal 01 Oktober 1990 M / 12 Rabi'ul Awal 1411 H Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dioperasionalkan pertama kali yang peresmiannya dilakukan oleh Bapak H.Moh.Ismail Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Jawa Tengah. Status dari Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah rumah sakit umum swasta tipe madya (type C) berdasarkan penetapan kelas oleh Dirjen Yanmed Nomor : YM.00.02.3.4.312 tanggal 28 April 1999.⁶⁶

⁶⁶ Profil Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, h.5

4.1.1.1. Identitas Umum

Identitas Umum

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

1. Nama Rumah Sakit : Rumah Sakit Islam Sunan Kudus
2. Alamat Rumah Sakit : Jl. Kudus Permai No.1, Garung Lor Kudus
3. Telp / Fax : (0291) 434008 ; 432008
4. Pemilik : Yayasan Kesehatan Islam Kudus
5. Nama Direktur : dr.H. Farid Noor, M.Kes
6. Kelas Rumah Sakit : type C
7. Status Pengguna : Non Pendidikan
8. Standar Mutu : Akreditasi 12 Bidang Pelayanan Kesehatan
9. Luas Tanah :
10. Luas Bangunan :
11. Tahun Berdiri : 1990
12. Jumlah pegawai :
 - 48 Dokter (12 Dokter umum dan 36 dokter spesialis)
 - 181 Paramedis
 - 24 Pembantu perawat
 - 171 Tenaga non medis

4.1.1.2. Susunan Pengurus Rumah Sakit Islam Sunan

Kudus

❖ **Direktur :**

dr.H.Farid Noor, M.Kes

❖ **Wadir Administrasi**

Dr.Hj.Utari, MM

❖ **Wadir Pelayanan**

dr.Hj.Antin Yohana, M.Kes

❖ **Pembina :**

- Penasihat : K.H.Sya'roni Achmadi

- Ketua : H.Nawawi Rusydi

- Sekretaris : H.M.Chusnan Ms, BA

- Anggota : dr.H.A.Zainuri Kosim,

Sp,PD

H.Tas'an Wartono

Drs.H.Djuffan Achmad

Dr.H.A.Hilal Madjadi, M.pd

❖ **Pengawas :**

- Ketua : dr.H.Parno Widjojo, Sp.FK

- Anggota :Drs.H.Musman Tholib,

M.Ag

H.Athur Saragi, SE, Msi, Ak

4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan

➤ Visi

“ Rumah Sakit Islam Swasta yang unggul di Propinsi Jawa Tengah “

➤ Misi

Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, tepat, komunikatif, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

➤ Tujuan

a. Tujuan Umum

Menyelenggarakan usaha-usaha pelayanan kesehatan yang Islami kepada semua lapisan masyarakat sehingga tercipta masyarakat yang sehat lahir batin sebagai sumber daya manusia yang produktif.

b. Tujuan Khusus

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitative, pelayanan rujukan, menyelenggarakan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat.
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi terhadap peningkatan

mutu dan keselamatan pasien serta pelayanan yang Islami.

3. Meningkatkan pelayanan rumah sakit kelas C menjadi pelayanan rumah sakit kelas B.⁶⁷

4.1.3. Produk Pelayanan Kesehatan

- Pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah sebagai berikut :
 1. Pelayanan medis
 2. Pelayanan keperawatan
 3. Pelayanan kebidanan
 4. Pelayanan general medical check up
 5. Pelayanan ambulance
 6. Pelayanan mobil jenazah
 7. Pelayanan gizi
 8. Pelayanan persalinan dan peristi
 9. Pelayanan kepegawaian
 10. Pelayanan rekam medic
 11. Pelayanan administrasi dan umum
 12. Pelayanan keuangan
 13. IGD 24 Jam
 14. Instalasi rawat inap

⁶⁷ *Ibid*, h.4

15. Instalasi unit care / ICU
 16. Instalasi bedah sentral
 17. Instalasi radiologi, CT Scan, HSG, USG 4,
Dimensi dan Rontgen
 18. Hemodiliasi / cuci darah
 19. Rehabilitasi medic / fisioterap
 20. Terapi wicara / speech terapy
 21. Laboratorium 24 Jam
 22. Farmasi 24 Jam
- Pelayanan rawat jalan menyelenggarakan 14 pelayanan poliklinik yaitu :
 1. Klinik umum
 2. Klinik spesialis penyakit dalam
 3. Klinik spesialis penyakit anak
 4. Klinik spesialis bedah
 5. Klinik spesialis kebidanan dan kandungan
 6. Klinik spesialis THT
 7. Klinik spesialis syaraf
 8. Klinik spesialis bedah tulang / orthopedic
 9. Klinik spesialis kulit dan kelamin
 10. Klinik spesialis mata
 11. Klinik spesialis paru
 12. Klinik spesialis kesehatan jiwa
 13. Klinik konsultasi psikologi

14. Klinik konsultasi gizi

Tabel 4.1**Fasilitas Ruang Perawatan**

FASILITAS RUANG PERWATAN			
Kelas V VIP	1 ruang luas , 1 Bed, AC, TV, Telp, Kulkas, Sofa Tamu, Wastafel, Kamar Mandi dalam, Shower Panas dingin, O ² , Bel Panggil dan koran	Kebid. VIP	1 Ruang 1 Bed, AC, TV, Telp, Sofa tamu, Wastafel, Kamar Mandi dalam dan Bel Panggil.
Kelas VIP	1 Ruang 1 Bed, AC, TV, Telp, Kulkas, Sofa tamu, Wastafel, Kamar Mandi dalam, Shower panas dingin, Bel panggil dan koran	Kebid. I	1 Ruang 2 Bed sekat tirai, AC, TV, Kamar mandi dalam dan Bel Panggil
Kelas I	1 Ruang 2 Bed sekat tirai, AC, TV, Kamar mandi dalam dan bel panggil	Kebid. II	1 Ruang 3 bed sekat tirai, fan, kamar mandi dalam, dan bel panggil
Kelas II	1 Ruang 3 bed sekat tirai, fan, TV, Kamar mandi dalam dan bel panggil	Kebid. III A	1 Ruang 4 bed, fan, kamar mandi dalam dan bel panggil

Kelas III A	1 Ruang 3 bed sekat tirai, fan, kamar mandi dalam dan bel panggil	Kebid. III B	1 Ruang 5 bed, fan, kamar mandi dalam dan bel panggil
Kelas III B	1 Ruang 2 bed sekat tirai dan kamar mandi dalam.	Ruang ICU	6 BED, 1 Ruang Isolasi, O ₂ Central dan Suction Central
Kelas III C	1 Ruang 16 bed dan kamar mandi dalam		

Sumber : Data Primer RSI Sunan Kudus

4.2. Deskriptif Data Penelitian dan Data Responden

4.2.1. Deskripsi Data Penelitian

Sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti tanggapan responden adalah dengan wawancara dan penyebaran angket atau kuesioner. Namun sebelum peneliti menyebarkan angket secara langsung kepada responden, terlebih dahulu melakukan pra-riset kepada lembaga terkait guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan ini dan untuk mendapatkan ijin dari lembaga yang peneliti teliti.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *random sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *response rate* responden dalam penelitian ini. Angket disebarakan kepada pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dengan mengambil 100 responden sebagai syarat pemenuhan sampel dapat dikatakan memenuhi populasi. Penyebaran angket ini disebarakan pada responden yaitu pada tanggal 29 juni 2016 di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

4.2.2. Deskripsi Responden

Untuk memahami hasil – hasil penelitian, peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dalam point deskripsi responden, peneliti menyajikan 4 informasi penting yang dapat

menggambarkan karakteristik responden. Untuk menjaga kerahasiaan data pribadi responden, peneliti menggunakan ID sebagai ganti dari nama.

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden di RSI Sunan Kudus yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	31	31.0	31.0	31.0
Wanita	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel 4.2 diatas, diketahui jenis kelamin responden di RSI Sunan Kudus yang diambil sebagai responden didominasi oleh wanita. Jenis kelamin wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 59 responden atau 69 %. Dan sisanya sebanyak 31 responden atau 31% adalah responden jenis kelamin pria.

2. Usia Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu kurang dari 20 tahun, 20 s/d 29 tahun, 30 s/d 39 tahun, 40 s/d 49 tahun, dan diatas 50 tahun. Adapun data mengenai umur pasien RSI Sunan Kudus yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Umur Responden

		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>20 Thn	33	33.0	33.0	33.0
	20-29 Thn	25	25.0	25.0	58.0
	30-39 Thn	31	31.0	31.0	89.0
	40-49 Thn	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 ini memperlihatkan bahwa pasien RSI Sunan Kudus yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia >20 tahun yaitu ada 33 responden atau 33%, sedangkan yang berusia antara 20-29 tahun sebanyak 25 responden atau

25%, terdapat 31 responden berusia kisaran antara 30-39 tahun , dan 11 responden berusia 40-49 tahun.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Data mengenai pendidikan terakhir responden, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, Sarjana, dan Lainnya. Adapun data mengenai pendidikan terakhir pasien RSI Sunan Kudus yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI Sederajat	11	11.0	11.0	11.0
	SMP/MTS	4	4.0	4.0	15.0
	SMA/MA	67	67.0	67.0	82.0
	SARJANA	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 ini memperlihatkan bahwa pendidikan terakhir pasien RSI Sunan Kudus yang diambil responden sebagian besar adalah SMA/MA yaitu sebanyak 67 responden atau 67%, 18 responden atau 18% mempunyai pendidikan terakhir sebagai sarjana, sebanyak 11 responden mempunyai pendidikan terakhir SD/MI, dan 4 responden berpendidikan terakhir SMP/MTS.

4. Pekerjaan Responden

Deskripsi data responden dalam point pekerjaan responden, peneliti membagi dalam empat kategori, yaitu : PNS, Wiraswasta, Pegawai Swasta, dan Lainnya.

Dari hasil pengolahan statistik data responden dengan menggunakan alat bantu SPSS 16. didapat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5

Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	9	9.0	9.0	9.0
WIRASWASTA	26	26.0	26.0	35.0

PEGAWAI SWASTA	19	19.0	19.0	54.0
LAINNYA	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan pasien di RSI Sunan Kudus adalah pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 46 responden atau 46%, 19 responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, 26 responden sebagai wiraswasta, dan sisanya 9 responden memiliki pekerjaan sebagai PNS.

4.3. Deskripsi Variabel Penelitian

4.3.1. Variabel *Total Quality Management* (X1)

Dalam variabel *Total Quality Mangement* disini terdiri dari empat indikator yaitu Fokus terhadap Konsumen, Peningkatan fasilitas dan sarana prasarana, Kualitas sumber daya manusia, dan Komitmen manajemen.

1. Fokus terhadap konsumen

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden tentang indikator fokus terhadap konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang Indikator
Fokus Terhadap Konsumen

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
Q 1	54	54.0	35	35.0	8	8.0	3	3.0	-	-	10	10.0
Q 2	46	46.0	51	51.0	3	3.0	-	-	-	-	10	10.0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.6 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator fokus terhadap konsumen tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit fokus terhadap konsumen. Sebanyak 54% responden pada pertanyaan pertama menjawab sangat setuju, 35% responden menjawab setuju, 8% menjawab netral, dan sisanya 3% responden menjawab tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kedua dijawab oleh responden sebanyak 46% responden menjawab sangat setuju, 51% responden menjawab setuju, dan sisanya 3% responden menjawab netral.

2. Peningkatan sarana dan prasarana

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator peningkatan sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel 4.7 :

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Indikator
Peningkatan Fasilitas dan Sarana Prasarana

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Fr k	%	Fr k	%	Frk	%	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%
Q 3	34	34. 0	46	46. 0	2 0	20. 0	-	-	-	-	10 0	10 0
Q 4	45	45. 0	52	52. 0	3	3.0	-	-	-	-	10 0	10 0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.7 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator peningkatan fasilitas dan sarana prasarana tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit senantiasa meningkatkan fasilitas dan sarana prasarana dengan baik. Sebanyak 34% responden pada pertanyaan ketiga menjawab sangat setuju, 46% responden menjawab setuju, dan sisanya 20% responden menjawab tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan keempat dijawab oleh responden sebanyak 45% responden menjawab sangat setuju, 52% responden menjawab setuju, dan sisanya 3% responden menjawab netral.

3. Kualitas sumber daya manusia

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator kualitas sumber daya manusia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden terhadap Indikator
Kualitas Sumber Daya Manusia

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
Q5	51	51.0	49	49.0	-	-	-	-	-	-	10	10.0
Q4	32	32.0	59	59.0	9	9.0	-	-	-	-	10	10.0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.8 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator kualitas sumber daya manusia tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya. Sebanyak 51% responden pada pertanyaan kelima

menjawab sangat setuju, dan 49% responden menjawab setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan keenam dijawab oleh responden sebanyak 32% menjawab sangat setuju, 59% responden menjawab setuju, dan sisanya 9% responden menjawab netral.

4. Komitmen manajemen

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden tentang indikator komitmen manajemen dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Tanggapan Responden tentang Indikator
Komitmen Manajemen

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Fr k	%	Fr k	%	Frk	%	Frk	%	Fr k	%	Frk	%
Q 7	32	32. 0	54	54. 0	7	7.0	7	7.0	-	-	10	10 0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.9 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator

komitmen manajemen tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit mempunyai komitmen manajemen yang baik. Sebanyak 32% responden pada pertanyaan ketujuh menjawab sangat setuju, 54% responden menjawab setuju, 7% menjawab netral, dan sisanya 7% responden menjawab tidak setuju.

4.3.2. Variabel Budaya Kerja Islami (X2)

Dalam variabel Budaya Kerja Islami terdiri dari empat indikator yaitu Niat yang baik dan benar, Takwa dalam bekerja, Ikhlas dalam bekerja, dan SIFAT (*Shidiq, Istiqomah, Fathanah, Amanah, Tabligh*).

1. Niat yang baik dan benar

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator niat yang baik dan benar dapat dilihat pada tabel 4.10 :

Tabel 4.10
Tanggapan Responden terhadap Indikator Niat
yang Baik dan Benar

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
Q8	38	38.0	53	53.0	9	9.0	-	-	-	-	100	100

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.10 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator niat yang baik dan benar tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa pegawai di Rumah Sakit memiliki niat yang baik dan benar dalam menjalankan tugasnya. Sebanyak 38% responden pada pertanyaan kedelapan menjawab sangat setuju, dan 53% responden menjawab setuju, dan 9% menjawab netral.

2. Takwa dalam bekerja

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator takwa dalam bekerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Tanggapan Responden terhadap Indikator
Takwa Dalam Bekerja

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Fr k	%	Fr k	%	Frk	%	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%
Q 9	26	26. 0	63	63. 0	1 1	11. 0	-	-	-	-	10 0	10 0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.11 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator takwa dalam bekerja tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa pegawai di Rumah Sakit takwa dalam bekerja. Sebanyak 26% responden pada pertanyaan kesembilan menjawab sangat setuju, 63% responden menjawab setuju, dan 11% menjawab netral.

3. Ikhlas dalam bekerja

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator ikhlas dalam bekerja dapat dilihat pada tabel 4.12 :

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap Indikator Ikhlas
Dalam Bekerja

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%	Frk	%	Fr k	%	Fr k	%
Q10	40	40.0	50	50.0	8	8.0	2	2.0	-	-	10	10.0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.12 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ikhlas dalam bekerja tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit mempunyai keikhlasan dalam menjalankan pekerjaannya. Sebanyak 40% responden pada pertanyaan kesepuluh menjawab sangat setuju, 50% responden menjawab setuju, 8% menjawab netral, dan sisanya 2% responden menjawab tidak setuju.

4. SIFAT (*Shidiq, Istiqomah, Fathanah, Amanah, Tabligh*)

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator SIFAT dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Tanggapan Responden terhadap Indikator
SIFAT

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%	Fr k	%
Q1 1	28	28. 0	68	68. 0	4	4.0	-	-	-	-	10 0	10 0
Q1 2	44	44. 0	52	52. 0	4	4.0	-	-	-	-	10 0	10 0
Q1 3	26	26. 0	68	68. 0	6	6.0	-	-	-	-	10 0	10 0
Q1 4	31	31. 0	67	67. 0	2	2.0	-	-	-	-	10 0	10 0
Q1 5	37	37. 0	54	54. 0	7	7.0	2	2. 0	-	-	10 0	10 0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.13 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator SIFAT tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit memiliki karakter cerminan SIFAT. Sebanyak 28% responden pada pertanyaan kesebelas menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, dan sisanya 4% responden menjawab netral.

Sedangkan pada item pertanyaan kedua belas dijawab oleh responden sebanyak 44% responden menjawab sangat setuju, 52% responden menjawab setuju, dan sisanya

4% responden menjawab netral. Pada item pertanyaan ketiga belas dijawab oleh responden sebanyak 26% responden menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, dan sisanya 6% responden menjawab netral. Pada item pertanyaan keempat belas dijawab oleh responden sebanyak 31% responden menjawab sangat setuju, 67% responden menjawab setuju, dan sisanya 2% responden menjawab netral. Dan pada pertanyaan kelima belas dijawab oleh responden sebanyak 37% responden menjawab sangat setuju, 54% responden menjawab setuju, 7% responden menjawab netral, dan sisanya 2% menjawab tidak setuju.

4.3.3. Variabel Keputusan Pasien (Y)

Dalam variabel keputusan pasien dalam mengambil keputusan dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

1. Faktor internal

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator faktor internal dapat dilihat pada tabel 4.14 :

Tabel 4.14
Tanggapan Responden terhadap Indikator
Faktor Internal

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
Q16	15	15.0	54	54.0	22	22.0	9	9.0	-	-	100	100
Q17	21	21.0	60	60.0	17	17.0	2	2.0	-	-	100	100
Q18	3	3.0	45	45.0	31	31.0	21	21.0	-	-	100	100

Pada tabel 4.14 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator faktor internal tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa keputusan pasien memilih Rumah Sakit dipengaruhi oleh faktor internal seperti kondisi ekonomi, gaya hidup, dan lain sebagainya. Sebanyak 15% responden pada pertanyaan keenam belas menjawab sangat setuju, 54% responden menjawab setuju, 22% responden menjawab netral, dan sisanya 9% menjawab tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan ketujuh belas dijawab oleh responden sebanyak 21% responden menjawab sangat setuju, 60% responden menjawab setuju, 17% responden menjawab netral, dan sisanya 2% menjawab tidak setuju. Pada item pertanyaan kedelapan belas dijawab oleh responden sebanyak 3% responden menjawab sangat setuju, 45% responden menjawab setuju, 31% responden menjawab netral, dan sisanya 21% menjawab tidak setuju.

2. Faktor eksternal

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator faktor eksternal dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Tanggapan Responden terhadap Indikator
Faktor Eksternal

Q	SS		S		N		TS		STS		TOTAL	
	Fr k	%	Fr k	%	Frk	%	Frk	%	Fr k	%	Fr k	%
Q1 9	8	8.0	34	34.0	35	35.0	23	23.0	-	-	10	10.0
Q2 0	9	9.0	43	43.0	29	29.0	19	19.0	-	-	10	10.0
Q2 1	10	10.0	56	56.0	21	21.0	13	13.0	-	-	10	10.0

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Pada tabel 4.15 diatas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden terhadap indikator faktor eksternal tergolong baik. Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa keputusan pasien memilih Rumah Sakit dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, teman,kerabat, dan lain sebagainya. Sebanyak 8% responden pada pertanyaan

kesembilan belas menjawab sangat setuju, 34% responden menjawab setuju, 35% responden menjawab netral, dan sisanya 23% menjawab tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kedua puluh dijawab oleh responden sebanyak 9% responden menjawab sangat setuju, 43% responden menjawab setuju, 29% responden menjawab netral, dan sisanya 19% menjawab tidak setuju. Pada item pertanyaan kedua puluh satu dijawab oleh responden sebanyak 10% responden menjawab sangat setuju, 56% responden menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 13% menjawab tidak setuju.

4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

4.4.1. Uji Validitas

A. Uji Validitas Variabel X1 *Total Quality*

Management

Variabel X1 merupakan variabel *total quality management*. Dimana indikatornya meliputi fokus terhadap konsumen, peningkatan fasilitas dan sarana prasarana, kualitas sumber daya manusia dan

komitmen manajemen yang konstruktif dari variabel tersebut adalah sebagai berikut :

- Komitmen fokus terhadap pelanggan
- Hubungan baik antara penyedia jasa dan konsumen
- Sikap yang selalu ramah dan bertutur kata sopan terhadap konsumen
- Konsisten untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan terbaik
- Menjalin kerjasama yang baik untuk meningkatkan kualitas
- Kompetensi yang handal yang dimiliki penyedia jasa
- Komunikasi tentang penyampaian informasi yang baik dan benar
- Memiliki rasa simpati yang tinggi dan hubungan perasaan antara penyedia jasa dan konsumen.
- Penyedia jasa memiliki rasa percaya diri dalam menjalankan tugasnya
- Penyedia jasa akan selalu menerima kritik dari konsumen
- Kredibilitas atau sikap saling percaya yang tertanam antara konsumen dan penyedia jasa.

Untuk melihat keterkaitan antar konstruk-konstruk tersebut maka perlu di uji validitasnya. Dan dari

konstruk indikator-indikator tersebut maka dihasilkan kevalidan jawaban responden sebagai tabel 4.16

Tabel 4.16
Uji Validitas Variabel X1 Total Quality Management

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.TOT
X1.1	Pearson Correlation	1	.616**	.326**	.419**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.616**	1	.343**	.278**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.326**	.343**	1	.433**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.419**	.278**	.433**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000

	N	100	100	100	100	100
X1.TOT	Pearson Correlation	.820**	.773**	.696**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.16 terlihat bahwa signifikansi Pearson Correlation dari konstruk X1.1 sampai X1.4 memiliki nilai < 0,05 begitu pula X totalnya. Ini berarti jawaban responden dapat dikatakan valid. Sehingga dapat dilakukan langkah uji selanjutnya.

B. Uji Validitas Variabel X2 Budaya Kerja Islami

Sedangkan variabel X2 yaitu budaya kerja Islami memiliki konstruk indikator sebagai berikut :

- Bekerja hanya semata-mata mengharap ridha Allah SWT
- Ketakwaan terhadap Allah SWT dan bertanggung jawab dalam pekerjaan
- Ikhlas hanya untuk mendapatkan rahmat dari Allah SWT
- Kejujuran dalam ucapan berdasarkan ajaran Islam
- Konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik
- Mengerti dan memahami tugas dan kewajiban

- Memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban
- Mengajak dan memberi contoh yang baik.

Adapun nilai validitas dari variabel lingkungan dapat tercermin dari tabel 4.17 berikut ini :

Tabel 4.17
Uji Validitas Variabel X2 Budaya Kerja Islami

Correlations						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.TOT	
X2.1 Pearson Correlation	1	.564**	.368**	.310**	.558**	
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	
N	100	100	100	100	100	
X2.2 Pearson Correlation	.564**	1	.728**	.685**	.860**	
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	
X2.3 Pearson Correlation	.368**	.728**	1	.646**	.807**	
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
N	100	100	100	100	100	

X2.4	Pearson Correlation	.310**	.685**	.646**	1	.930**
	Sig. (2- tailed)	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X2.T	Pearson OT Correlation	.558**	.860**	.807**	.930**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.17 terlihat bahwa signifikansi Pearson Correlation dari konstruk X2.1 sampai X2.4 memiliki nilai $< 0,05$ begitu pula X totalnya. Ini berarti jawaban responden dapat dikatakan valid. Sehingga dapat dilakukan langkah uji selanjutnya.

C. Uji Validitas Variabel Y Keputusan Pasien

Untuk variabel dependent Y menggunakan indikator antara lain:

- Faktor internal yang meliputi umur, pendapatan, situasi ekonomi, agama, dan gaya hidup seseorang atau responden yang mempengaruhi keputusan pasien.

- Faktor eksternal yaitu keluarga, teman, dan budaya atau tradisi yang dapat mempengaruhi keputusan calon pasien yang memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Adapun hasil kuesioner validitas dari variabel dependent Keputusan pasien terlihat dalam tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18
Uji Validitas Variabel Y Keputusan Pasien

		Correlations		
		Y3.1	Y3.2	Y.TOT
Y3.1	Pearson Correlation	1	.550**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Y3.2	Pearson Correlation	.550**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Y.TOT	Pearson Correlation	.835**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.18 terlihat bahwa signifikansi Pearson Correlation dari konstruk Y3.1 dan Y3.2 memiliki nilai < 0,05 begitu pula Y totalnya. Ini berarti jawaban

responden dapat dikatakan valid. Sehingga dapat dilakukan langkah uji selanjutnya.

D. Uji Validitas menggunakan KMO

Selain menggunakan uji Pearson dalam menguji validitas setiap variabelnya maka perlu diuji menggunakan Kaiser Meyer Olkin (KMO) untuk memastikan bahwa kuesioner penelitian ini benar-benar valid dan dapat diuji ke tahap berikutnya. Adapun hasil uji KMO untuk konstruk-konstruk indikator yang digunakan dalam penelitian ini terlihat dalam tabel 4.19 berikut ini :

Tabel 4.19

Uji KMO Variabel X dan Y

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.653
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	469.052
Df	45
Sig.	.000

Sumber: Data Yang Diolah, 2016

Dari hasil uji KMO terlihat pada tabel 4.19 hasilnya adalah 0,653 atau $> 0,600$. Ini berarti kuesioner yang digunakan adalah valid dan dapat dilakukan uji pada tahap berikutnya. Begitu pula nilai signifikansi KMO adalah

0,000 > 0,5. Dimana konstruk-konstruk yang dipakai memiliki nilai signifikan.

4.4.2. Uji Reliabilitas

A. Uji Reliabilitas Variabel X1 *Total Quality Management*

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat hasil indikator atau konstruk kuesioner dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau handal. Jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu maka jawaban responden dikatakan reliabel. Untuk menilai reliabilitas dapat dilihat dalam tabel 4.20 berikut ini.

Tabel 4.20
Uji Reliabilitas Variabel X1 *Total Quality Management*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.20 terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha memiliki nilai 0,729 atau 72,9 % dan nilai tersebut diatas 0,6% atau 0,60. Artinya bahwa jawaban responden dapat

diidentifikasi memiliki jawaban konsisten dari waktu ke waktu. Sehingga indikator-indikator dalam variabel ini dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas Variabel X2 Budaya Kerja Islami

Untuk uji reliabilitas variabel X2 indikator budaya kerja Islami dapat dilihat dalam tabel 4.21 berikut ini.

Tabel 4.21

Uji Reliabilitas Variabel X2 Budaya Kerja Islami

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	4

Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.21 terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha memiliki nilai 0,683 atau 68,3 % dan nilai tersebut diatas 0,6% atau 0,60. Artinya bahwa jawaban responden dapat diidentifikasi memiliki jawaban konsisten dari waktu ke waktu. Sehingga indikator-indikator dalam variabel ini dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

C. Uji Reliabilitas Variabel Y Keputusan Pasien

Untuk uji reliabilitas variabel Y indikator keputusan pasien dalam hal ini dapat dilihat dalam tabel tabel 4.22 berikut ini.

Tabel 4.22
Uji Reliabilitas Variabel Y Keputusan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.685	2

Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.22 terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha memiliki nilai 0,685 atau 68,5% dan nilai tersebut diatas 0,6% atau 0,60. Artinya bahwa jawaban responden dapat diidentifikasi memiliki jawaban konsisten dari waktu ke waktu. Sehingga indikator-indikator dalam variabel ini dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Multikolinierity

Uji multikolinierity digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian mengandung penyimpanan antar variabel independent. Atau apakah ada keterkaitan antar variabel independent. Dalam penelitian ini uji multikolinierity dengan menggunakan uji *Variance in Factor (VIF)* dan *Condition Index (CI)*. Dalam pengujian multikolinierity memiliki aturan yaitu jika nilai $VIF < 10$ atau nilai $CI < 30$ maka data tidak terkena penyimpanan multikolinierity. Adapun nilai VIF dapat disajikan pada tabel 4.23 dibawah ini :

Tabel 4.23
Nilai VIF

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.185	3.423		1.515	.133		
TQM	.223	.129	.202	1.733	.086	.618	1.618

Budaya Kerja Islami	.277	.115	.281	2.416	.018	.618	1.618
---------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Y.TOT

Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dari tabel 4.23 terlihat nilai VIF ke dua variabel independent adalah 1,681 untuk variabel X1 (*total quality managment*), dan 1,618 untuk variabel X2 (budaya kerja Islami). Dari ke dua variabel independent tersebut nilai VIF < 10 ini berarti data yang digunakan tidak terkena penyimpangan multikolinierity. Hal ini sesuai aturan yang berlaku.

Sedangkan nilai CI terlihat pada tabel 4.24 berikut:

Tabel 4.24

Nilai CI

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1.TOT	X2.TOT
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
	2	.005	24.496	1.00	.20	.18
	3	.004	29.149	.00	.80	.82

a. Dependent Variable: Y.TOT

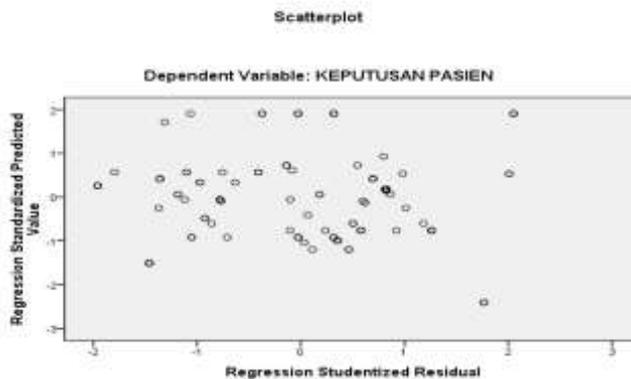
Sumber : Data Yang Diolah,2016

Dalam tabel 4.24 terlihat nilai CI ke dua variabel adalah: 24,496 untuk dimensi 1 atau variabel X1, dan 29,149 untuk dimensi 2 atau variabel X2. Dari ke dua variabel independent tersebut nilai CI < 30 ini berarti data tidak terkena penyimpangan multokolinerity.

4.5.2. Uji Heteroskodesitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian.⁶⁸ Pengujian uji heteroskedesitas dapat disajikan pada gambar 4.5 dibawah ini :

Gambar 4.5



⁶⁸ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, hal.125

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi.

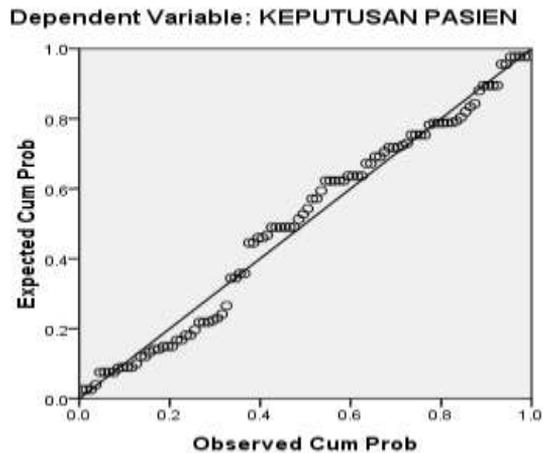
4.6. Uji Normalitas

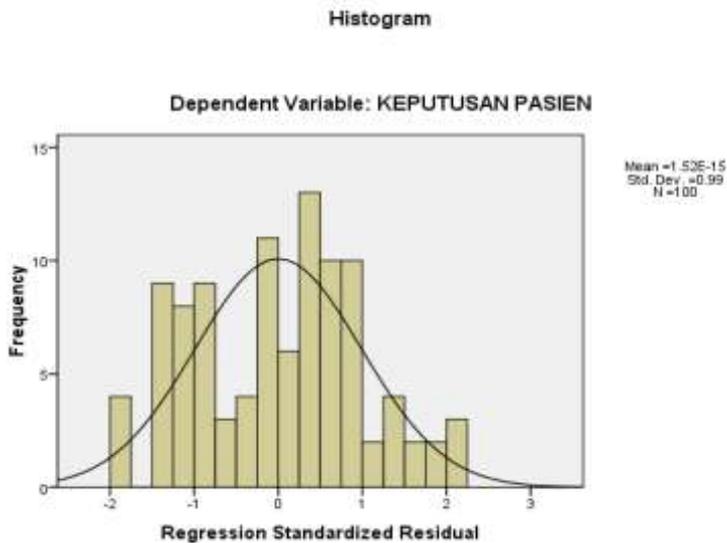
Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi normal.

Hasil uji normalitas dapat disajikan pada gambar 4.6 berikut ini :

Gambar 4.6
Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Berdasarkan Gambar 4.3 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta secara acak tersebar dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sedangkan pada grafik histogram dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distrbusi yang menceng (skewness).

4.7. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis

4.7.1. Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis data uji persamaan regresi dapat disajikan dengan menggunakan program komputer *SPSS 16.0 for windows* diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.25
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.185	3.423		1.515	.133		
TQM	.223	.129	.202	1.733	.086	.618	1.618
Budaya Kerja Islami	.277	.115	.281	2.416	.018	.618	1.618

a. Dependent Variable: Y.TOT

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui koefisien untuk variabel *total quality management* adalah 0,223 dan variabel budaya kerja Islam sebesar 0,277 dengan konstanta sebesar 5,185

sehingga model persamaan regresi diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,185 + 0,223X_1 + 0,277X_2$$

Keterangan :

Y : Keputusan Pasien

X1 : *Total Quality Management*

X2 : Budaya Kerja Islami

Interprestasi persamaan :

- Nilai konstanta sebesar 5,185 dimana jika variabel dari *total quality management* dan budaya kerja Islami tidak dimasukkan dalam penelitian maka keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Islam Sunan Kudus masih memiliki minat untuk memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut sebesar 51,85%.
- Nilai koefisien *total quality management* (X1) sebesar 0,223 menyatakan bahwa *total quality management* dengan indikator fokus terhadap konsumen, peningkatan fasilitas, kualitas sumber daya manusia, dan komitmen

manajemen dapat mempengaruhi keputusan pasien sebesar 22,3%. Koefisien regresi sebesar 0,223 menyatakan bahwa jika variabel independen (keputusan pasien) naik 1%, maka variabel dependen (*total quality management*) akan naik 22,3%. Sebaliknya jika variabel independen (keputusan pasien) turun 1%, maka variabel dependen (*total quality management*) akan turun 22,3%.

- Nilai koefisien budaya kerja Islami (X2) sebesar 0,277 menyatakan bahwa budaya kerja Islami dengan indikator niat yang baik, takwa dalam bekerja, ikhlas dalam bekerja, dan memiliki SIFAT (shiddiq, istiqomah, fathanah, amanah, dan tabligh) lebih jauh lagi pengaruhnya terhadap keputusan pasien yaitu akan meningkat sebesar 27,7%. Koefisien regresi sebesar 0,277 menyatakan bahwa jika variabel independen (keputusan pasien) naik 1%, maka variabel dependen (budaya kerja Islami) akan naik 27,7%. Sebaliknya jika variabel independen (keputusan pasien) turun 1%, maka variabel dependen (budaya kerja Islami) akan turun 27,7%.

4.7.2. Uji Hipotesis menggunakan Uji t atau Uji Parsial

Untuk menguji pengaruh *total quality management* dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di RS Islam Sunan Kudus digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai t hitung $>$ nilai t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sebaliknya apabila nilai t hitung $<$ nilai t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Selain itu dengan melihat signifikansi nilai t variabel independent $<$ 5% maka variabel independent mempengaruhi variabel dependen, begitu juga sebaliknya jika nilai signifikansi nilai t $>$ 5% maka variabel independent tidak mempengaruhi variabel dependen.

Dari tabel 4.25 terlihat t hitung dan t tabel 1,661 ($\alpha = 5\%$ dan $n = 100$ responden) sebagai berikut :

- Variabel X1 memiliki t hitung 1,733 $>$ t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan menerima H_1 atau variabel pengaruh *total quality managment* berpengaruh pada keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Islam Sunan Kudus.

Namun jika dilihat dari signifikansi uji t nya yaitu 0,08 yang nilainya $<$ 0,05 yang berarti variabel X1 tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

- Variabel X2 memiliki t hitung 2,416 > t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan menerima H1 atau variabel pengaruh budaya kerja Islami berpengaruh pada keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Islam Sunan Kudus. Namun jika dilihat dari signifikansi uji t nya yaitu 0,10 yang nilainya < 0,05 yang berarti variabel X2 tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

4.7.3. Uji F (Anova)

Hasil uji F (Anova) dapat disajikan pada tabel 4.26 di bawah ini :

Tabel 4.26
Hasil Uji F (Anova)

		ANOVA ^b				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.511	2	99.255	11.339	.000 ^a
	Residual	849.049	97	8.753		
	Total	1047.560	99			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.511	2	99.255	11.339	.000 ^a
	Residual	849.049	97	8.753		
	Total	1047.560	99			

a. Predictors: (Constant), X2.TOT, X1.TOT

b. Dependent Variable: Y.TOT

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Dari uji Anova atau uji F pada tabel 4.26 diatas didapat F hitung sebesar 11,339 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Ini menunjukkan bahwa ada penolakan H₀ dan menerima H_a, artinya bahwa variabel independen (*total quality management* dan budaya kerja Islami) secara simultan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya (keputusan pasien).

4.7.4. Koefisien Determinasi

Analisa koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien sebagai berikut :

Tabel 4.27
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.435 ^a	.189	.173	2.95856

a. Predictors: (Constant), X2.TOT, X1.TOT

b. Dependent Variable: Y.TOT

Sumber : Data Yang Diolah, 2016

Dari hasil analisis data tabel 4.27 diatas terlihat bahwa 0,189 atau 1,89% varian perubahan variabel keputusan pasien (Y) dipengaruhi oleh variabel *total quality management* dan budaya kerja Islami. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

4.8. Pembahasan

Pengaruh masing – masing variabel independent (*total quality management* dan budaya kerja Islami) dan variabel dependent (keputusan pasien) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian yang dilakukan kepada 100 pasien yang menjadi responden di rumah sakit Islam Sunan Kudus menunjukkan bahwa *total quality management* dan budaya kerja Islami memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Ini terlihat dari hasil jawaban responden pada masing – masing item pertanyaan.

Sebanyak 54% responden pada pertanyaan pertama menjawab sangat setuju, 35% responden menjawab setuju, 8% menjawab netral, dan sisanya 3% responden menjawab tidak setuju. Sedangkan pada item pertanyaan kedua dijawab oleh responden sebanyak 46% responden menjawab sangat setuju, 51% responden menjawab setuju, dan sisanya 3% responden menjawab netral. Sebanyak 34% responden pada pertanyaan ketiga menjawab sangat setuju, 46% responden menjawab setuju, dan sisanya 20% responden menjawab tidak setuju. Sedangkan pada item pertanyaan keempat dijawab oleh responden sebanyak 45% responden menjawab sangat setuju, 52% responden menjawab setuju, dan sisanya 3% responden menjawab netral.

Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa Rumah Sakit memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya. Sebanyak 51% responden pada pertanyaan kelima menjawab sangat setuju, dan 49%

responden menjawab setuju. Sedangkan pada item pertanyaan keenam dijawab oleh responden sebanyak 32% menjawab sangat setuju, 59% responden menjawab setuju, dan sisanya 9% responden menjawab netral. Sebanyak 32% responden pada pertanyaan ketujuh menjawab sangat setuju, 54% responden menjawab setuju, 7% menjawab netral, dan sisanya 7% responden menjawab tidak setuju. Sebanyak 38% responden pada pertanyaan kedelapan menjawab sangat setuju, dan 53% responden menjawab setuju, dan 9% menjawab netral.

Sebanyak 26% responden pada pertanyaan kesembilan menjawab sangat setuju, 63% responden menjawab setuju, dan 11% menjawab netral. Sebanyak 40% responden pada pertanyaan kesepuluh menjawab sangat setuju, 50% responden menjawab setuju, 8% menjawab netral, dan sisanya 2% responden menjawab tidak setuju. Sebanyak 28% responden pada pertanyaan kesebelas menjawab sangat setuju, 68% responden menjawab setuju, dan sisanya 4% responden menjawab netral. Sedangkan pada item pertanyaan kedua belas dijawab oleh responden sebanyak 44% responden menjawab sangat setuju, 52% responden menjawab setuju, dan sisanya 4% responden menjawab netral. Pada item pertanyaan ketiga belas dijawab oleh responden sebanyak 26% responden menjawab sangat setuju, 68% responden

menjawab setuju, dan sisanya 6% responden menjawab netral. Pada item pertanyaan keempat belas dijawab oleh responden sebanyak 31% responden menjawab sangat setuju, 67% responden menjawab setuju, dan sisanya 2% responden menjawab netral. Dan pada pertanyaan kelima belas dijawab oleh responden sebanyak 37% responden menjawab sangat setuju, 54% responden menjawab setuju, 7% responden menjawab netral, dan sisanya 2% menjawab tidak setuju.

Mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju bahwa keputusan pasien memilih Rumah Sakit dipengaruhi oleh faktor internal seperti kondisi ekonomi, gaya hidup, dan lain sebagainya. Sebanyak 15% responden pada pertanyaan keenam belas menjawab sangat setuju, 54% responden menjawab setuju, 22% responden menjawab netral, dan sisanya 9% menjawab tidak setuju. Sedangkan pada item pertanyaan ketujuh belas dijawab oleh responden sebanyak 21% responden menjawab sangat setuju, 60% responden menjawab setuju, 17% responden menjawab netral, dan sisanya 2% menjawab tidak setuju. Pada item pertanyaan kedelapan belas dijawab oleh responden sebanyak 3% responden menjawab sangat setuju, 45% responden menjawab setuju, 31% responden menjawab netral, dan sisanya 21% menjawab tidak setuju. Sebanyak 8% responden pada pertanyaan kesembilan belas menjawab sangat setuju, 34%

responden menjawab setuju, 35% responden menjawab netral, dan sisanya 23% menjawab tidak setuju.

Sedangkan pada item pertanyaan kedua puluh dijawab oleh responden sebanyak 9% responden menjawab sangat setuju, 43% responden menjawab setuju, 29% responden menjawab netral, dan sisanya 19% menjawab tidak setuju. Pada item pertanyaan kedua puluh satu dijawab oleh responden sebanyak 10% responden menjawab sangat setuju, 56% responden menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 13% menjawab tidak setuju.

2. Dari hasil regresi ditemukan bahwa pengaruh penerapan *total quality management* dan budaya kerja Islami di rumah sakit Islam Sunan Kudus dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk lebih memilih menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.
3. Berdasarkan pengujian terhadap 100 pasien di rumah sakit Islam Sunan Kudus terbukti menolak H_0 dan menerima H_a bahwa *total quality management* dan budaya Kerja Islami mempunyai pengaruh terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Islam Sunan Kudus. Hal ini dijelaskan oleh nilai *P value* sebesar 0,000 pada tabel anova, dimana lebih kecil dari taraf signifikan 0,05.