

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN ANALISA**

#### **4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Purwodadi**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Purwodadi**

Gagasan didirikannya Rumah Sakit Islam Purwodadi adalah bermula dari dirasakannya kebutuhan akan pelayanan Rumah Sakit yang bernafaskan Islam. Rumah Sakit Islam Purwodadi, merupakan satu-satunya rumah sakit Islam yang berada di Purwodadi. Rumah Sakit Islam Purwodadi didirikan oleh Yayasan Waqaf Ukhuwah Islamiyah Kabupaten Grobogan pada tahun 2010 di Kecamatan Purwodadi sebagai bentuk partisipasi dari Yayasan Waqaf Islamiyah untuk mengatasi problem sosial, keagamaan, dan kesehatan bagi masyarakat.

Dari tahun pertamanya didirikannya Rumah Sakit Islam Purwodadi sampai dengan akhir tahun 2015 Rumah Sakit Islam Purwodadi sudah mengalami perubahan yang signifikan baik sektor fisik maupun non fisik, serta peningkatan kualitas perusahaan. Bahkan Rumah Sakit Islam ini dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pelanggan dibantu oleh para tenaga kerja medis spesialis bedah, penyakit dalam, kandungan, anak, syaraf, THT, dan mata. Rumah Sakit Islam Purwodadi juga memiliki pelayanan kesehatan unggulan yaitu Obgyn dan bedah tulang yang sampai saat ini belum dimiliki oleh rumah sakit lain yang ada di Purwodadi.

Selain pelayanan medis yang unggul, Rumah Sakit Islam Purwodadi juga merupakan rumah sakit yang menerapkan prinsip-prinsip

syari'ah dalam pengelolaannya. Terbukti dengan rekrutmen karyawan yang salah satu syaratnya adalah mewajibkan calon pegawai medis maupun non medis bisa membaca Al Qur'an dengan baik.

#### 4.1.2 Visi Misi dan Tujuan Rumah Sakit Islam Purwodadi

##### A. Visi

Rumah Sakit Islam Purwodadi menjadi Rumah Sakit Kepercayaan Masyarakat yang berfungsi sebagai Pusat Pendidikan Kedokteran dan Perkaderan Persyarikatan Muhammadiyah di bidang Kesehatan

##### B. Misi

1. Pelayanan kesehatan yang islami, profesional dan bermutu dengan tetap peduli pada kaum dhu'afa.
2. Mampu memimpin pengembangan Rumah Sakit lainnya.
3. Mampu menyelenggarakan Pendidikan Kedokteran dan Perkaderan bagi tenaga kesehatan lainnya.

##### C. Falsafat

Rumah Sakit Islam Purwodadi adalah perwujudan dari Iman sebagai amal shaleh kepada Allah SWT dan menjadikannya sebagai sarana ibadah.

##### D. Tujuan

1. Mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai

dengan peraturan perundang-undangan,serta tuntutan ajaran Islam dengan tidak memandang agama, golongan dan kedudukan.

2. Menyelenggarakan Pendidikan Kedokteran yang bermutu dan sesuai ajaran islam.

#### 4.1.3 Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Islam Purwodadi

Rumah Sakit Islam Purwodadi adalah rumah sakit swasta kelas D. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas.Tempat ini tersedia 39 tempat tidur inap, lebih sedikit dibanding setiap rumah sakit di Jawa Tengah yang tersedia rata-rata 56 tempat tidur inap.Dengan 18 dokter, rumah sakit ini tersedia lebih sedikit dibanding rata-rata rumah sakit di Jawa Tengah.

Perelayanan Inap Termasuk Kelas Ekonomis, 3 dari 39 tempat tidur di rumah sakit ini berkelas VIP keatas.Rumah Sakit Islam Purwodadi tersedia 18 dokter, 11 lebih sedikit daripada rumah sakit tipikal di Jawa Tengah dan 17 lebih sedikit daripada rumah sakit tipikal di Jawa.Dari 18 dokter di rumah sakit ini, 10 adalah dokter umum. Dibandingkan dengan rata-rata rumah sakit di wilayah, dokter yang tidak tersedia adalah dokter gigi dan dokter bedah.

Mayoritas Kamar Kelas III, dari 39 tempat tidur inap di rumah sakit ini, 20 termasuk di kamar kelas III.Rumah Sakit Islam Purwodadi tidak ada tempat tidur di kelas kamar Kelas VVIP. Ruang HCU: Singkatan dari High Care Unit, ini adalah ruang perawatan pasien ICU yang dianggap

sudah menunjukkan perbaikan tetapi masih dalam pengawasan ketat 2 ruangan. Kemudian IGD: Singkatan dari Instalasi Gawat Darurat terdapat 4 ruangan, Ruang Operasi: Ini adalah ruang untuk bedah pasien ada 2 ruang dan Kamar Bersalin: Ini adalah ruang melahirkan ada 1 ruang.

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Berikut data mengenai usia responden konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi:

Tabel 4.1  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

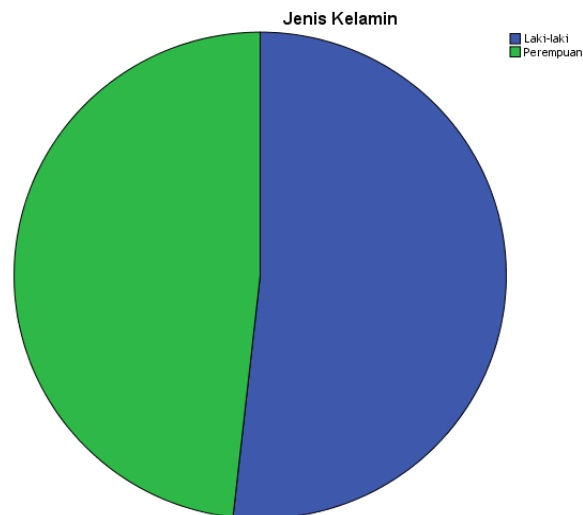
		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	51.8	51.8	51.8
	Perempuan	41	48.2	48.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Sesuai dengan tabel diatas, memperlihatkan bahwa pasien yang diambil sebagai responden hampir sama, meskipun demikian laki-laki lebih banyak, yaitu 44(51,8%) orang dan sisanya 41(48,2%) orang adalah perempuan. Berikut adalah gambar persentase responden:

Gambar 4.1

## Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

## 4.2.2 Usia Responden

Berikut data mengenai jenis kelamin responden konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi:

Tabel 4.2

## Distribusi Responden Berdasarkan Usia

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
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	

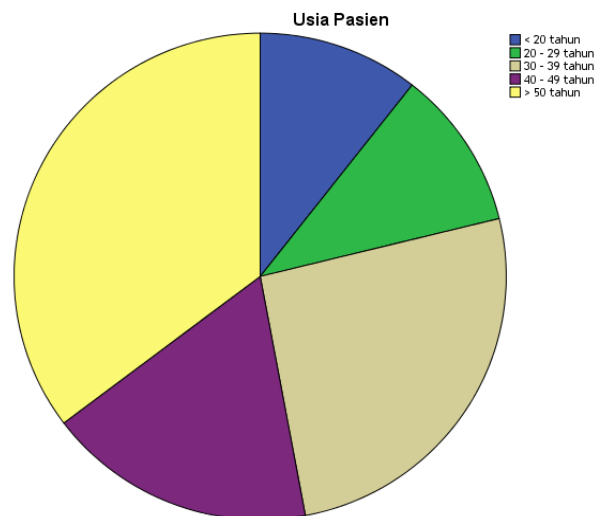
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, responden yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan usia dapat diketahui bahwa mayoritas

responden adalah usia > 50 tahun yaitu sebanyak 30 responden (35,3%) kemudian 22 responden (25,9%) berusia 30-39 tahun, 15 responden (17,6%) adalah usia 40-49 tahun sisanya masing-masing 9 responden (10,6%) usia 20-29 tahun dan < 20 tahun. Untuk lebih jelas mengenai distribusi responden diatas digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.2

## Distribusi Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

## 4.2.3 Pekerjaan Responden

Berikut data mengenai pekerjaan responden konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi:

Tabel 4.3

## Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	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	

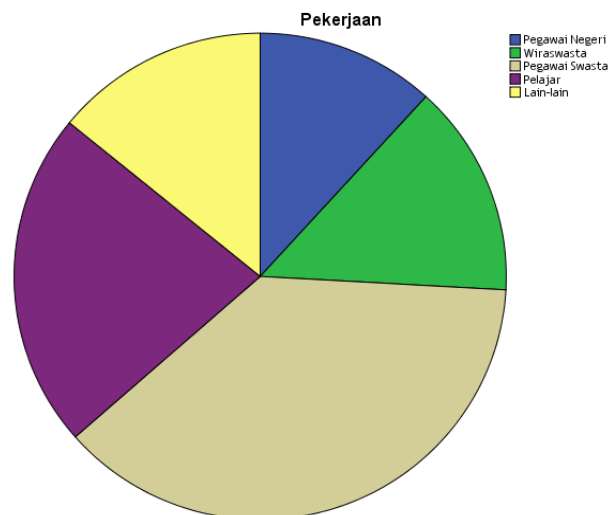
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, berdasarkan pekerjaan responden mayoritas adalah lain-lain yaitu 32 responden (37,6%) pegawai swasta, kemudian 19responden (22,4%) pelajar, 12 responden (14,1%) wiraswasta dan pekerjaan lain, sisanya 10 responden (11,8) adalah pegawai negeri

Untuk lebih memperjelas pendistribusian responden diperlihatkan pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.3

#### Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

#### 4.2.4 Tingkat Pendidikan Responden

Berikut data mengenai tingkat pendidikan responden konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi:

Tabel 4.4

#### Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	< 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	

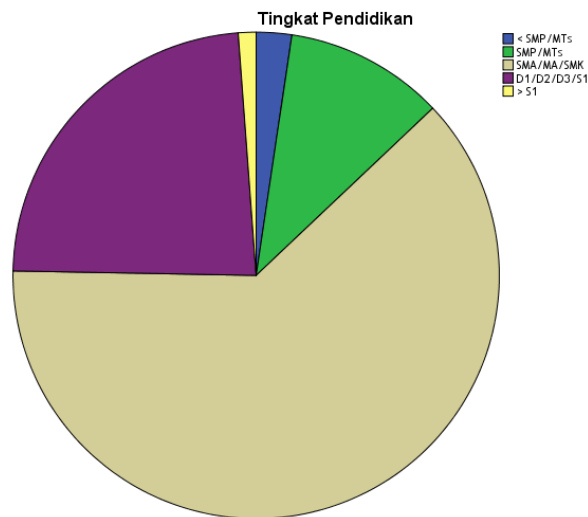
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK/MA yaitu sebesar 53 responden (62,4%), 20 responden (23,5%) adalah D1/D2/D3/S1, 9 responden (10,6%) berpendidikan SMP/MTs, dan sisanya <SMP/MTs 2 responden (2,4%) dan >S1 1 responden (1,2%). Gambar berikut akan lebih memperjelas mengenai distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 5.4

## Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

## 4.2.5 Tingkat Penghasilan Responden

Berikut data mengenai tingkat penghasilan responden konsumen

Rumah Sakit Islam Purwodadi:

Tabel 4.5

## Distribusi responden berdasarkan tingkat penghasilan

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	

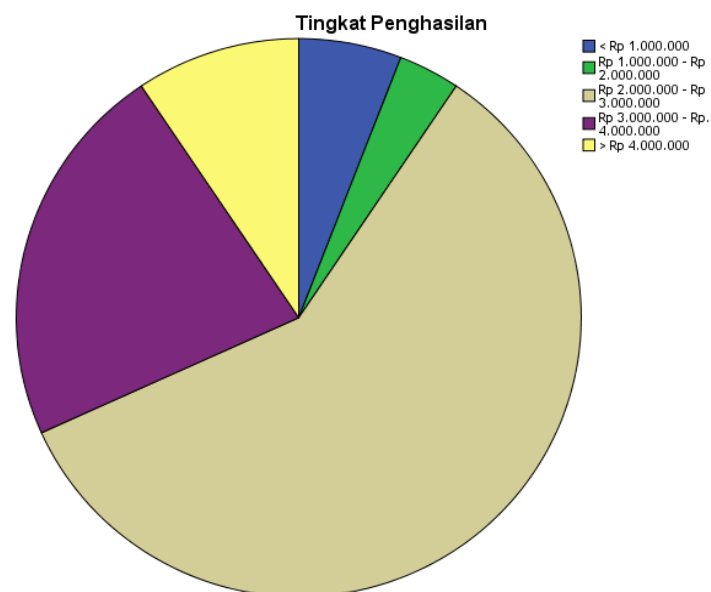
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diketahui mayoritas responden berpenghasilan Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000 yaitu sebanyak 50 responden (58,8%), 19 responden (22,4%) berpenghasilan Rp. 3.000.000-Rp. 4.000.000, 8 responden (9,4%) berpenghasilan > Rp. 4.000.000, 5 responden (5,9%) < Rp. 1.000.000 dan sisanya 3 responden (3,5%) berpenghasilan Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000

Untuk lebih memperjelas mengenai distribusi responden berdasarkan tingkat penghasilan akan digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.5

Distribusi responden berdasarkan tingkat penghasilan



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

#### 4.3 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan analisis SPSS. Berikut hasil pengujian validitas. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$

hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah *konstruk*. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 85-2 atau df = 83 dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,213, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan *total correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.6

## Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	r tabel	Ket
Manajemen Kualitas Terpadu (X)	Visi Misi Falsafat dan Tujuan RSI	0,537	0,213	<i>Valid</i>
	Informasi yang Jelas	0,603	0,213	<i>Valid</i>
	Bimbingan Dewan Pengurus	0,598	0,213	<i>Valid</i>
	Evaluasi Mekanisme Rumah Sakit	0,482	0,213	<i>Valid</i>
	Pengembangan Pelayanan dan SDM	0,511	0,213	<i>Valid</i>
	Pelatihan Karyawan Baru	0,585	0,213	<i>Valid</i>
	Pengembangan Karyawan Lama	0,611	0,213	<i>Valid</i>
	Penilaian Karyawan	0,511	0,213	<i>Valid</i>
	Evaluasi Kinerja Karyawan	0,437	0,213	<i>Valid</i>
Kinerja Pelayanan Islami (Y1)	Sikap dan Perilaku Karyawan	0,605	0,213	<i>Valid</i>
	Sarana dan Fasilitas	0,745	0,213	<i>Valid</i>
	Suasana yang Nyaman	0,740	0,213	<i>Valid</i>
	Pembiayaan yang Transparan	0,724	0,213	<i>Valid</i>
Kepuasan Konsumen (Y2)	Lokasi yang Nyaman dan Mudah Diakses	0,602	0,213	<i>Valid</i>
	Informasi yang Mudah Dipahami	0,646	0,213	<i>Valid</i>
	Karyawan yang Berpengalaman	0,721	0,213	<i>Valid</i>
	Biaya yang Murah	0,681	0,213	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator baik variabel independen (manajemen kualitas terpadu) dan variabel dependen (kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen) mempunyai nilai r

hitung > r tabelsebesar 0,213. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.7

Variabel	<i>Reabilitas coefficient</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
X	9 item pertanyaan	0,726	<i>Reliabel</i>
Y1	4 item pertanyaan	0,780	<i>Reliabel</i>
Y2	4 item pertanyaan	0,755	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,601. dengan demikian variabel (manajemen kualitas terpadu, kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen) dapat dikatakan reliabel

#### 4.4 Deskripsi Variabel Penelitian

##### 4.4.1 Variabel Manajemen Kualitas Terpadu

Berikut adalah tanggapan dari responden mengenai item pertanyaan variabel manajemen kualitas terpadu dengan indikator penanaman satu falsafat kualitas, penunjukan kepemimpinan yang bermutu, modifikasi pada sistem yang ada dan pelatihan pendidikan karyawan, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8

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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa 35 responden (41,2%) menyatakan sikap netral terhadap visi misi falsafat dan tujuan RSI sedangkan 32 responden (37,6%) setuju sesuai dengan syariat Islam, dikuatkan dengan 14 responden (16,5%) dan tidak disetujui oleh 4 responden (4,7%).

Tabel 4.9

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	

Sumber: Data primer yang diolah 2016

Sesuai dengan tabel 4.9 bahwa 58 responden (68,2%) setuju terhadap informasi yang jelas yang diberikan oleh pihak RSI Purwodadi dan 14 responden (16,5%) sangat setuju sedangkan 9 responden (10,6%) netral dan sisanya 4 responden (4,7%) tidak setuju.

Tabel 4.10

<b>Bimbingan Dewan Pengurus</b>				
	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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, 54 responden (63,5%) setuju terhadap dewan pengurus RSI yang memberikan bimbingan terhadap para karyawan dan 10 responden (11,8%) juga sangat setuju terhadap hal tersebut, sisanya 8 responden (21,2%) netral dan 3 lainnya (3,5%) tidak setuju.

Tabel 4.11

<b>Evaluasi Mekanisme Rumah Sakit</b>				
	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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, 33 responden (38,8) setuju dan 34 (40,0%) sangat setuju jika mekanisme RSI harus dievaluasi terus menerus. Sisanya 13 responden (15,3%) netral dan sisanya 5 lagi (5,9%) tidak setuju.

Tabel 4.12

<b>Pengembangan Pelayanan dan SDM</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,2	1,2	1,2
Netral	18	21,2	21,2	22,4
Valid Setuju	42	49,4	49,4	71,8
Sangat Setuju	24	28,2	28,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, 42 responden (49,4%) setuju dan 24 responden (28,2%) sangat setuju terhadap pengembangan pelayanan dan SDM RSI, 18 responden (21,2%) menyatakan netral terhadap hal tersebut dan 1 responden (1,2%) tidak setuju.

Tabel 4.13

<b>Pelatihan Karyawan Baru</b>				
	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
Valid 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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, 42 responden (48,4%) setuju terhadap pelatihan bagi karyawan baru, 29 responden (34,1%) netral, 8 responden (9,4%) sangat setuju, 5 responden (5,9%) tidak setuju dan 1 responden sisa (1,2%) sangat tidak setuju dengan hal tersebut.

Tabel 4.14

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

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, 7 (8,2%) responden sangat setuju, 29 responden (34,1%) setuju dengan pengembangan karyawan lama, 22 responden (25,9%) netral dan 26 responden (30,6%) tidak setuju dan 1 responden lain sangat tidak setuju.

Tabel 4.15

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

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, 30 responden (35,3%) menyatakan netral, 25 (29,4%) responden tidak setuju terhadap penilaian karyawan 4



responden (4,7) sangat tidak setuju, 17 responden (20,0%) setuju dan 9 responden (10,6%) sangat setuju terhadap penilaian karyawan.

Tabel 4.16

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

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Sesuai dengan tabel 4.16 diatas, 52 responden (61,2%) setuju dan 12 responden (14,1%) sangat setuju, 17 responden (20,0%) menyatakan netral terhadap evaluasi kinerja karyawan, sisanya 3 responden (3,5%) tidak setuju dan 1 responden (1,2%) sangat tidak setuju.

#### 4.4.2 Variabel Kinerja Pelayanan Islami

Berikut adalah tanggapan dari responden item pertanyaan variabel kinerja pelayanan islami dengan indikator pertanyaan sikap dan perilaku Islami, fasilitas dan sarana yang Islami, suasana pelayanan yang Islami dan pembiayaan syari'ah, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.17

Sikap dan Perilaku Karyawan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,2	1,2
	Tidak Setuju	11	12,9	14,1

Netral	26	30,6	30,6	44,7
Setuju	42	49,4	49,4	94,1
Sangat Setuju	5	5,9	5,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, 42 responden (49,4%) setuju dan 5 responden (5,9%) sangat setuju terhadap sikap dan perilaku karyawan RSI yang ramah, sopan dan santun 26 responden lain (3,6%) menyatakan netral dan 11 responden (12,9%) tidak setuju dan 1 responden lain sangat tidak setuju terhadap sikap dan perilaku karyawan RSI.

Tabel. 4.18

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
Setuju	38	44,7	44,7	90,6
Sangat Setuju	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Sesuai dengan tabel 4.18 diatas, 38 responden (44,7%) setuju dan 8 responden (9,4%) sangat setuju terhadap sarana dan fasilitas yang diberikan RSI, 29 responden (34,1%) menyatakan netral dan sisanya 8 responden (9,4%) tidak setuju dan 2 responden (2,4%) sangat tidak setuju terhadap hal tersebut.

Tabel 4.19

<b>Suasana yang Nyaman</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4
	Tidak Setuju	3	3,5	5,9
	Netral	14	16,5	22,4
	Setuju	51	60,0	82,4
	Sangat Setuju	15	17,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, 51 responden (60,0%) setuju, 15 responden (17,6%) sangat setuju dan 14 responden (16,5%) netral, 3 responden (3,5%) tidak setuju dan 2 responden lain (2,4%) sangat tidak setuju dengan suasana di RSI

Tabel 4.20

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

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, 30 responden (35,3) menyatakan setuju terhadap transparansi dalam pembiayaan RSI bahkan 10 responden (11,8%) sangat setuju, meskipun 37 rsponden (43,5%) menyatakan

netral, 7 responden (8,2%) tidak setuju dan 1 lagi (1,2%) sangat tidak menyetujui hal tersebut.

#### 4.4.3 Variabel Kepuasan Konsumen

Berikut adalah hasil tanggap responden terhadap item pertanyaan variabel kepuasan konsumen dengan indikator aspek kenyamanan, aspek hubungan, aspek kompetensi teknik dan aspek biaya dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.21

<b>Lokasi yang Nyaman dan Mudah Diakses</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4
	Tidak Setuju	1	1,2	3,6
	Netral	20	23,5	27,1
	Setuju	32	37,6	64,7
	Sangat Setuju	30	35,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, 32 responden (37,6%) menyatakan setuju bahwa lokasi RSI nyaman dan mudah diakses, dan 30 responden (35,3%) bahkan sangat setuju dan 20 responden lain (23,5%) menyatakan netral terhadap hal tersebut meskipun ada 1 responden (1,2%) tidak setuju dan 2 responden lain (2,4) bahkan sangat tidak setuju.

Tabel 4.22

<b>Informasi yang Mudah Dipahami</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,4	2,4

Tidak Setuju	2	2,4	2,4	4,8
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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, 44 responden (51.7%) responden menyatakan setuju terhadap informasi yang mudah dipahami, kemudian 11 responden (12,9%) sangat setuju dengan hal tersebut, 26 responden (30,6%) menyatakan netral, dan 2 responden (2,4%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.23

	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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, 41 responden (48,3%) menyatakan setuju terhadap karyawan yang dimiliki RSI adalah karyawan yang berpengalaman di bidangnya, 11 responden (12,9%) bahkan sangat setuju, 28 responden lain (32,9%) menyatakan netral dan sisanya 5 responden (5,9%) menyatakan tidak setuju dengan hal tersebut.

Tabel 4.24

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	

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, 59 responden (69,4%) menyatakan setuju dengan biaya pengobatan di RSI murah, 14 responden (16,5%) bahkan sangat setuju, meskipun ada 8 responden (9,4%) menyatakan netral dan 4 sisanya (4,7%) menyatakan tidak setuju.

#### 4.5 Uji Statistika

##### 4.5.1 Uji Hipotesis Secara Partial (Uji T)

Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, digunakan uji statistik T (uji T). Apabila nilai t hitung  $>$  nilai t tabel, maka  $H_0$  diterima, sebaliknya apabila nilai t hitung  $<$  nilai t tabel, maka  $H_0$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.31 berikut ini:

Tabel 4.25

#### Uji Partial (Uji T) Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Pelayanan Islami

Model	Coefficients <sup>a</sup>									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.938	1.959		3.542	.001					

Manajemen Kualitas Terpadu	.223	.059	.384	3.791	.000	.384	.384	.384	1.000	1.000
----------------------------	------	------	------	-------	------	------	------	------	-------	-------

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Islami

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

T tabel dalam penelitian ini adalah  $df = 85 - 2 = 83$  dengan signifikansi 5% adalah 1,989, dan sesuai dengan tabel 4.25 diketahui bahwa T hitung adalah 3,791 lebih besar dibandingkan dengan T tabel. Ini berarti bahwa manajemen kualitas terpadu berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Islami dengan kata lain H1 diterima. Sedangkan konstanta pada tabel 4.25 menunjukkan 6,938 yang berarti jika manajemen kualitas terpadu (X) nilainya adalah 0 (nol), maka kinerja pelayanan Islami (Y) nilainya positif sebesar 6,938. Sedangkan koefisien regresi variabel manajemen kualitas terpadu sebesar 0,223.

Tabel 4.26

Uji Partial (Uji T) Pengaruh Manajemen Kualitas Terpadu  
Terhadap Kepuasan Konsumen

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Correlations			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta									
1	(Constant)	8.312	1.686		4.929	.000					
	Manajemen Kualitas Terpadu	.214	.051	.421	4.229	.000	.421	.421	.421	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.26 diatas, diketahui bahwa T hitung adalah 4,929 lebih besar dibandingkan dengan T tabel, artinya bahwa manajemen kualitas terpadu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kata lain H2 diterima. Sedangkan konstanta sebesar 8,312 artinya jika manajemen kualitas terpadu (X) nilainya 0 (nol), maka kepuasan

konsumen (Y1) nilainya positif 8,312. Sedangkan koefisien regresi variabel manajemen kualitas terpadu (X) sebesar 0,214

Tabel 4.27

**Uji Partial (Uji T) Pengaruh Kinerja Pelayanan Islami Terhadap  
Kepuasan Konsumen**

Model		Coefficients <sup>a</sup>											
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics			
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF		
1	(Constant)	6.903	1.027		6.722	.000							
	Kinerja Pelayanan Islami	.593	.071	.677	8.376	.000	.677	.677	.677		1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.27 diatas diketahui T hitung sebesar 6,722 lebih besar dari pada T tabel yang berarti bahwa kinerja pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen atau H3 diterima. Sedangkan konstanta sebesar 6,903 yang artinya jika kinerja pelayanan Islami (Y1) adalah 0 (nol), maka kepuasan konsumen (Y2) nilainya positif 6,903. Sedangkan koefisien regresi kinerja pelayanan Islami (Y1) adalah 0,593

#### 4.6 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (X) manajemen kualitas terpadu terhadap variabel dependen kinerja pelayanan Islami (Y1) dan kepuasan konsumen (Y2). Hasil perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:



Tabel 4.28

Uji Koefisien Determinasi Manajemen Kualitas Terpadu Dan Kinerja  
Pelayanan Islami

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.384 <sup>a</sup>	.148	.137	2.22499	.148	14.371	1	83	.000	1.875

a. Predictors: (Constant), Manajemen Kualitas Terpadu

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Islami

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada tabel 4.28 diatas, dideskripsikan pada model summary diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,384 dan koefisien determinasi sebesar 0,148 dapat diartikan bahwa variabel kinerja pelayanan Islami (Y1) yang dapat dijelaskan oleh variabel manajemen kualitas terpadu (X) sebesar 14,8%. Jadi variabel variabel independen hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 14,8% sisanya 85,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Tabel 4.29

Uji Koefisien Determinasi Manajemen Kualitas Terpadu Dan  
Kepuasan Konsumen

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.421 <sup>a</sup>	.177	.167	1.91559	.177	17.883	1	83	.000	2.084

a. Predictors: (Constant), Manajemen Kualitas Terpadu

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada tabel 4.29 diatas, dideskripsikan pada model summary diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,421 dan koefisien determinasi sebesar 0,177 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y2) yang dapat

dijelaskan oleh variabel manajemen kualitas terpadu (X) sebesar 17,7%. Jadi variabel variabel independen hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 17,7% sisanya 82,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 4.30

Uji Koefisien Determinasi Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan  
Konsumen

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.677 <sup>a</sup>	.458	.452	1.55469	.458	70.157	1	83	.000	2.187

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan Islami

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada tabel 4.30 diatas, dideskripsikan pada model summary diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,677 dan koefisien determinasi sebesar 0,458 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y2) yang dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan Islami (Y1) sebesar 45,8%. Jadi variabel variabel independen hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 45,8% sisanya 54,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 4.7 Uji Asumsi Klasik

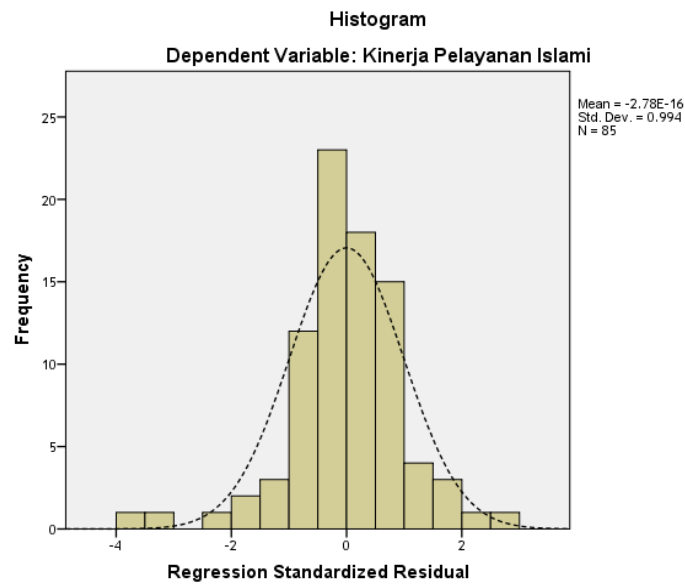
### 4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut

penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smimov* nilai  $\text{sig} > 0.05$ , maka data berdistribusi normal. Adapun Uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 6

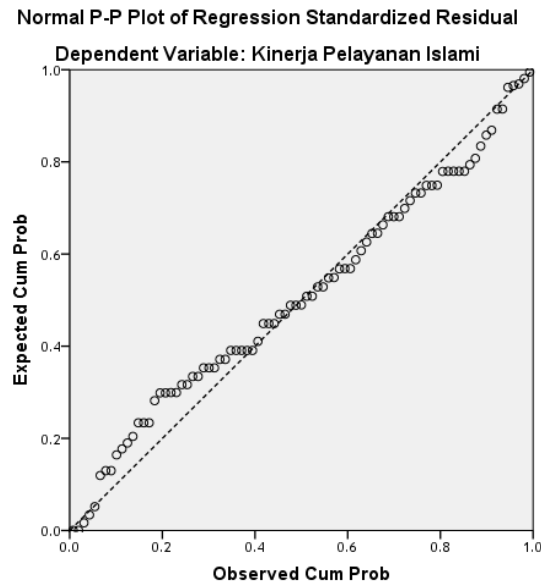
Grafik Histogram Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Gambar 4.7

Grafik normal P-Plot



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Table 4. 31

Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Manajemen  
Kualitas Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	1,034
Sig	0,236

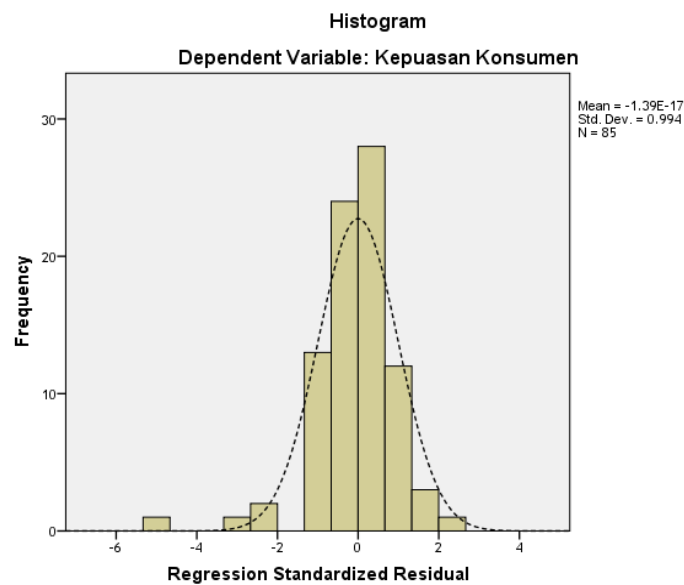
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan gambar grafik histogram, residual telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitupun dengan grafik normal P-Plot penyebaran berada disekitar garis normal. Dengan demikian residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan

menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.31, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,236 > 0,05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.8

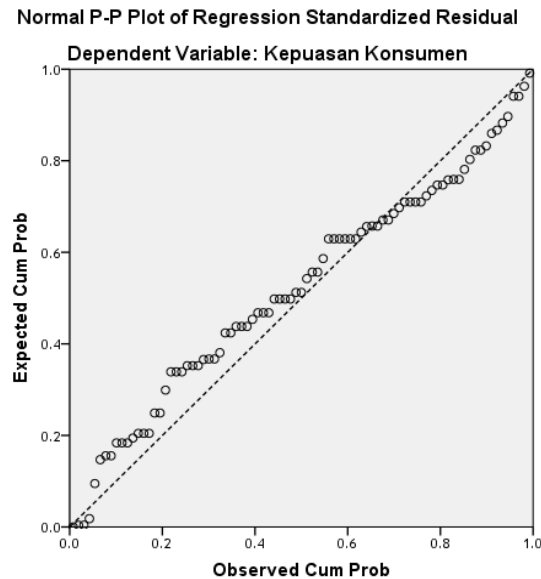
Grafik Histogram Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap  
Kepuasan Konsumen



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Gambar 4.9

Gambar normal P-Plot



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Table 4.32

Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Manajemen  
Kualitas Terpadu Terhadap Kepuasan Konsumen

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	1,128
Sig	0,157

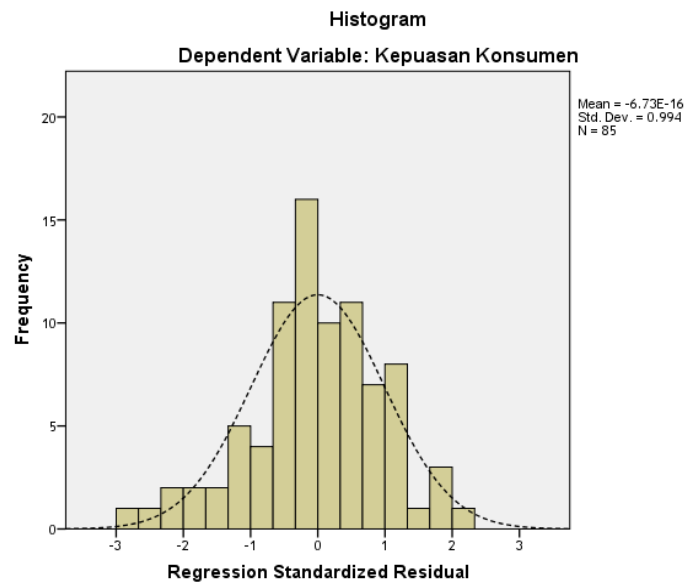
Sumber: Data primer yang dilah, 2016

Berdasarkan gambar grafik histogram, residual telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitupun dengan grafik normal P-Plot penyebaran berada disekitar garis normal. Dengan demikian residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Pada tabel 4.32, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut

mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,157 > 0.05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.10

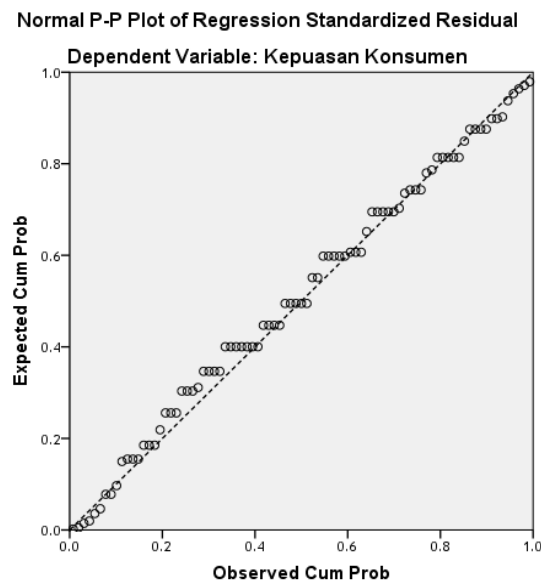
Grafik histogram kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Gambar 4.11

Gambar Normal P-Plot



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Table 4.33

Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kinerja  
Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,647
Sig	0,796

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan gambar grafik histogram, residual telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitupun dengan grafik normal P-Plot penyebaran berada disekitar garis normal. Dengan demikian residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali



dengan menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.33, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,796 > 0.05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. hasil uji multikolinieritas didapat sebagai berikut:

Tabel 4.31

#### Uji Multikolinieritas Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Correlations			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta									
1	(Constant)	6.938	1.959		3.542	.001					
	Manajemen Kualitas Terpadu	.223	.059	.384	3.791	.000	.384	.384	.384	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Islami

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, diketahui nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari 10, yaitu 1,000 sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.32

#### Uji Multikolinieritas Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kepuasan Konsumen

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Correlations			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta									

	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.312	1.686		4.929	.000					
Manajemen Kualitas Terpadu	.214	.051	.421	4.229	.000	.421	.421	.421	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, diketahui nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari 10, yaitu 1,000 sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.33

#### Uji Multikolonieritas Kinerja Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan

#### Konsumen

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.903	1.027		6.722	.000					
Kinerja Pelayanan Islami	.593	.071	.677	8.376	.000	.677	.677	.677	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

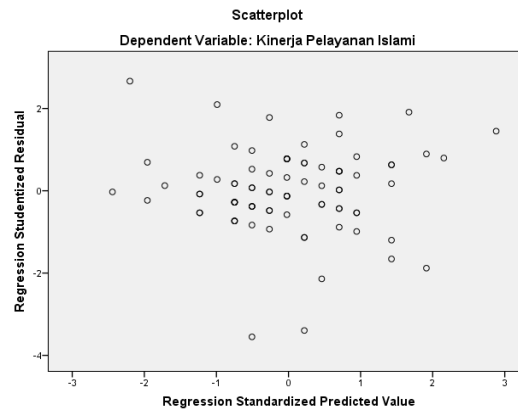
Berdasarkan tabel 4.33 diatas, diketahui nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari 10, yaitu 1,000 sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Tabel dibawah ini ditampilkan scatterplot hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini

Gambar 4.12

Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Manajemen Kualitas  
Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami

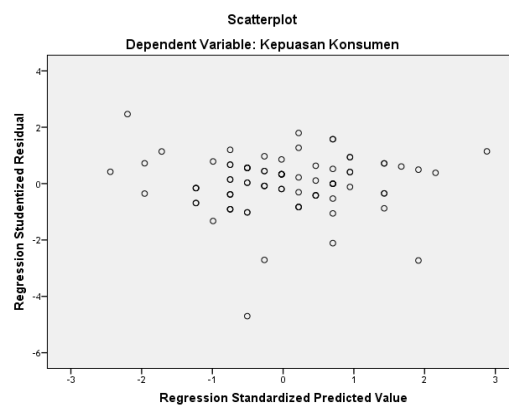


Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan grafik scattplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.13

Uji Penyimpangan Heterokedastisitas Manajemen Kualitas  
Terpadu Terhadap Kepuasan Konsumen

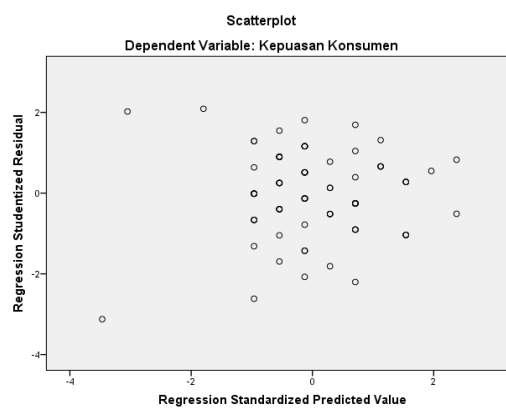


Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan grafik scattplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.14

#### Uji Penyimpangan Heterokedastisitas Kinerja Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan grafik scattplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

## 4.8 Pembahasan Pengaruh Manajemen Kualitas Terpadu Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen

### 4.8.1 Pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami

Dari hasil pengolahan statistik analisis regresi sederhana dengan alat bantu SPSS diketahui bahwa hasil dari koefisien regresi variabel

manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami sebesar 0,223 dengan konstanta sebesar 6,938 dari persamaan regresi untuk variabel manajemen kualitas terpadu positif terhadap kinerja pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Purwodadi. Dengan demikian jika terjadi peningkatan manajemen kualitas terpadu pada Rumah Sakit Islam Purwodadi maka akan terjadi peningkatan pula pada kinerja pelayanan Islami. Besarnya pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami adalah sebesar 0,384

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,9938 + 0,223X$$

Dimana :

Y1 : Kinerja pelayanan Islami

X : Manajemen kualitas terpadu

Pengaruh manajemen kualitas terpadu masih belum dapat dimaksimalkan bagi peningkatan kinerja pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Purwodadi, terbukti dengan besarnya pengaruh yang hanya 0,384. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas terpadu yang dipakai oleh Rumah Sakit Islam Purwodadi perlu ditingkatkan kembali dari keseluruhan indikator manajemen kualitas terpadu, sehingga nantinya dengan semakin ditingkatkan manajemen kualitas terpadu maka akan meningkatkan pula kinerja pelayanan Islami Rumah Sakit Islam Purwodadi.

#### 4.8.2 Pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen

Dari hasil pengolahan statistik analisis regresi sederhana dengan alat bantu SPSS diketahui bahwa hasil dari koefisien regresi variabel manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,214 dengan konstanta sebesar 8,312 dari persamaan regresi untuk variabel manajemen kualitas terpadu positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi. Dengan demikian jika terjadi peningkatan manajemen kualitas terpadu pada Rumah Sakit Islam Purwodadi maka akan terjadi peningkatan pula pada kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,421

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,312 + 0,214X$$

Dimana :

Y1 : Kepuasan konsumen

X : Manajemen kualitas terpadu

Pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen lebih besar jika dibandingkan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan Islami. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh manajemen kualitas terpadu langsung dapat dirasakan atau dipahami oleh konsumen meskipun nilai pengaruhnya belum maksimal. Namun jika Rumah Sakit Islam Purwodadi menginginkan kepuasan konsumen yang

lebih maka Rumah Sakit Islam Purwodadi perlu meningkatkan pula manajemen kualitas terpadunya, sehingga kepuasan konsumen akan meningkat pula.

#### 4.8.3 Pengaruh kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen

Dari hasil pengolahan statistik analisis regresi sederhana dengan alat bantu SPSS diketahui bahwa hasil dari koefisien regresi variabel kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,593 dengan konstanta sebesar 6,903 dari persamaan regresi untuk variabel kinerja pelayanan Islami positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi. Dengan demikian jika terjadi peningkatan kinerja pelayanan Islami pada Rumah Sakit Islam Purwodadi maka akan terjadi peningkatan pula pada kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,677

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = 6,903 + 0,593Y_1$$

Dimana :

$Y_2$  : Kepuasan konsumen

$Y_1$  : Kinerja pelayanan Islami

Berbeda dengan pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi, kinerja pelayanan Islami berpengaruh lebih tinggi yaitu

0,677. Hal ini membuktikan bahwa kinerja pelayanan Islami memiliki pengaruh yang lebih nyata, mudah diterima oleh konsumen. Meskipun demikian salah satu variable yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Islami adalah manajemen kualitas terpadu, sehingga jika manajemen kualitas terpadu ditingkatkan maka kinerja pelayanan Islami juga akan meningkat dan bersamaan dengan meningkatnya kinerja pelayanan Islami ini, kepuasan konsumen pun akan meningkat pula.