

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY
MANAGEMENT* (TQM) DAN BUDAYA KERJA ISLAMI
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS**

SKRIPSI

**Disusun Untuk memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Oleh:

FATKHIYATUL ASLAMIYYAH

122411092

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

2016

Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag
Jl. Taman Karonsih IV No.1181 Ngaliyan Semarang
Heny Yuningrum, SE,MSi
Tanjungjari RT 1/V Tambakaji, Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Fatkhiyatul Aslamiyyah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Fatkhiyatul Aslamiyyah

NIM : 122411092

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dan Budaya Kerja Islami terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**

Dengan ini, saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera ditrunaqosahkan .

Demikian harap menjadi ma'khum.

Wassalamua'alaikum, Wr.Wb

Pembimbing I



Pembimbing II

Dr.H.Muhammad Saifullah,M.Ag

NIP.197003211996031003

Heny Yuningrum, SE,MSi

NIP.150425269000000000



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. HAMKA (kampus III) Ngaliyam Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Nama : Fatkhiyatul Aslamiyah
NIM : 122411092
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dan Budaya Kerja Islami Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

08 Desember 2016

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 08 Desember 2016

Ketua Sidang

Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA
NIP.197512182005011002



Mengotabui,
Sekretaris Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Dr. H. Iqbal Yahya, M.Ag
NIP.197004101995031001

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Heny Yuningruth, SE, M.Si
NIP.198006102009011009

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ

اللَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

PERSEMBAHAN

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

- Allah SWT yang berkat ridho-Nya penulis dapat diberi kelancaran terselesaikannya skripsi ini.
- Sang pembawa syafaat di dunia Nabi Agung Muhammad SAW.
- Almameterku dan Prodi Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang.
- Pembimbing bapak H.Muhammad Saifullah, M.Ag , Ibu Heny Yuningrum, SE. M.Si, dan Almarhum bapak H.Suwanto, S.Ag, MM.
- Seluruh karyawan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang telah berbaik hati memberikan tempat penelitian bagi penulis.
- Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Anzali dan Ibu Kudsiyah) yang telah membesarkan penulis, atas segala kasih sayang serta doanya serta semangatnya yang senantiasa mengiringi langkah demi keberhasilan penulis.
- Adikku tersayang Dwi Roviatus Najah yang menjadi semangatku dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjalani hidup.
- Penyemangat dan inspirasiku Mas Ulin Nuha yang senantiasa menemani demi kelancaran dan kesuksekan skripsi ini.

- Teman-teman Prodi Ekonomi Islam angkatan 2012, khususnya EI'B 2012 yang selalu memberi motivasi kepada penulis (Siruh, Amel, Iis, Firoh, dan semua sahabat EI).
- Keluarga besar kost wisma rahmana yang selalu memberiku semangat dan keceriaan (Nazil, Kolip, Yanik, Ummu, Sabta, Semut, Asih, Fina, Nala, Esti, dll).
- Semua orang yang telah mendoakan dan semua pihak yang telah membantu tercapainya skripsi ini.

Kepada semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberi limpahan rahmat dan hidayah serta kesabaran dan ketabahan kepada semua dalam mengarungi bahtera kehidupan ini.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 16 November 2016

Deklarator



Fatkhayatul Aslamiyah
NIM.122411092

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam literasi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks arabnya.

A. Konsonan

Huruf arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
ا	A	ط	T
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	'
ث	's	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	'z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	S	ي	Y
ض	D		

B. Vokal

◌َ = a

◌ِ = i

◌ُ = u

C. Diftong

أَيُّ = Ay

أَوْ = Aw

D. Syaddah (ّ)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (لا ...)

Kata sandang(...لا) ditulis dengan al-.... misalnya الصناعة= *al-shina'ah*. Al- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya المعيشة *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Lingkungan persaingan yang tajam dan bersifat global menuntut perusahaan meningkatkan mutu dan keunggulan daya saing yang dipengaruhi empat faktor yaitu mutu, fleksibilitas, kecepatan, dan biaya yang rendah. Sejak tahun 1980-an *Total Quality Management* (TQM) dikembangkan sebagai salah satu alat untuk memperbaiki kinerja melalui perbaikan kualitas pada seluruh aspek organisasi. Program Total Quality Management (TQM) menitikberatkan pada kualitas secara total dalam organisasi. Persaingan antara rumah sakit di kota Kudus membuat RSI Sunan Kudus harus membuat strategi dalam aspek menajemennya, seperti *total quality management* (TQM) yang mengedepankan fokus pada pelanggan dalam hal ini pasien, seperti halnya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ini yang mengedepankan fokus terhadap pelanggan yaitu dengan cara pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana di rumah sakit Islam tersebut yang terus dioptimalkan, pengembangan kualitas SDM yang sesuai nilai-nilai Islam dalam melayani, dan pengembangan dalam hal manajemennya begitu pula dengan sikap moral yang dicerminkan oleh penyedia jasa seperti cerminan budaya Islami yang kental menambah kepercayaan calon pasien untuk memilih rumah sakit ini.

Metodologi yang digunakan adalah : *pertama*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. *Kedua*, objek peneliti adalah penerapan *total quality management* dan budaya kerja Islami di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Adapun subjek penelitian adalah pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 100 pasien dengan menggunakan *sample random sampling*. *Ketiga*, metode pengumpulan data menggunakan survey, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Teknis analisis data adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan *total quality management* dan budaya kerja Islami di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dari respon pasien

atau responden yang secara umum memberikan respon baik dalam memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Dan dari hasil penelitian menggunakan program SPSS versi.16 for windows menunjukkan uji parsial masing-masing variabel independen *total quality management* dengan variabel dependen keputusan pasien menggunakan uji T, koefisien t-hitung $X_1 > t$ -tabel yaitu $1,733 > 1,661$. Sedangkan variabel independen budaya kerja Islami dengan variabel variabel dependen keputusan pasien adalah koefisien t-hitung $X_2 > t$ -tabel yaitu $2,416 > 1,661$.

Besarnya pengaruh dinotasikan oleh R^2 adalah 0,189 atau 1,89% varian perubahan variabel keputusan pasien (Y) dipengaruhi oleh variabel *total quality management* dan budaya kerja Islami. Sedangkan persamaan regresinya yang diperoleh adalah $Y = 5,185 + 0,223X_1 + 0,277X_2$.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Budaya Kerja Islami , Keputusan pasien.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul :

“PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *BUDAYA KERJA ISLAMI* TERHADAP *KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS*” dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

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

3. Bapak Dr.H. Ahmad Furqon, Lc. MA. Selaku Kepala Jurusan Prodi Ekonomi Islam.
4. Bapak H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I, serta Ibu Heny Yuningrum, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Semua dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh karyawan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang telah memberikan fasilitas dan waktu yang berharga bagi penulis.
7. Kedua orang tua (bapak Anzali dan Ibu Kudsiyah), dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis.
8. Dan semua pihak yang telah membantu, sehingga selesainya skripsi ini

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah SWT-lah yang bisa membalas kebaikan untuk semua.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang,.....

Penulis

Fatkhayatul Aslamiyah
NIM.122411092

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	xi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.3. Penerapan <i>Total Quality Management</i>	16
2.2. Budaya Kerja Islami	23
2.2.1. Pengertian Budaya Kerja Islami	23
2.2.2. Karakteristik Budaya Kerja Islami	24
2.3. Keputusan Konsumen.....	32
2.3.1. Model Perilaku Konsumen	32
2.3.2. Faktor-Faktor Perilaku Konsumen yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	33
2.4. Keputusan Memilih	39
2.5. Rumah Sakit Islam	42
2.6. Penelitian Terdahulu.....	46
2.7. Kerangka Pemikiran	50
2.8. Hipotesis	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data	53
3.1.1. Data Primer	53
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
3.2.1. Populasi.....	54
3.2.2. Sampel	54
3.3. Metode Pengumpulan Data	55
3.3.2. Kuesioner (Angket).....	55
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian	56
3.4.1. Variabel Penelitian.....	56
3.4.1. Definisi Operasional Variabel.....	57
3.5. Teknik Analisis Data	60
3.5.1. Metode Statistik Deskriptif.....	60
3.5.2. Uji Validitas dan Reabilitas	61
3.5.2.1. Uji Validitas.....	61
3.5.2.2. Uji Realibilitas.....	62
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	63
3.5.3.1. Multikolinierity.....	63
3.5.3.2. Heteroskadesitas	64

3.5.4. Uji Normalitas	65
3.5.5. Uji Regresi Ganda.....	65
3.5.5.1. Uji T	66
3.5.5.2. Uji F.....	67
3.5.5.3. Koefisien Determinasi	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	69
4.1.1. Profil Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	69
4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan	71
4.1.3. Produk Pelayanan Kesehatan.....	72
4.2. Deskriptif Data Penelitian dan Data Responden	74
4.2.1. Deskriptif Data Penelitian.....	74
4.2.2. Deskriptif Responden	75
4.3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	78
4.3.1. Variabel <i>Total Quality Management</i>	78
4.3.2. Variabel Budaya Kerja Islami.....	81
4.3.3. Variabel Keputusan Pasien	84
4.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	85
4.4.1. Uji Validitas.....	85

4.4.2. Uji Reliabilitas	90
4.5. Uji Asumsi Klasik	92
4.5.1. Uji Multikolinierity	92
4.5.2. Uji Heteroskodesitas	94
4.6. Uji Normalitas	96
4.7. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	96
4.7.1. Analisis Regresi Ganda.....	98
4.7.2. Uji Hipotesis dengan Uji T	99
4.7.3. Uji F (Annova).....	99
4.7.4. Koefisien Determinasi	99
4.8. Pembahasan	100

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Saran	101
5.3. Rekomendasi	102

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Rumah Sakit di Kota Kudus	5
Tabel 1.2 : Data Pasien Rawat Inap RSI Sunan Kudus	6
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 : Skor Jawaban.....	56
Tabel 3.2 : Operasional Variabel	58
Tabel 4.1 : Fasilitas Ruang Perawatan	74
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden	75
Tabel 4.3 : Umur Responden.....	76
Tabel 4.4 : Pendidikan Responden	77
Tabel 4.5 : Pekerjaan Responden	78
Tabel 4.6 : Fokus Terhadap Konsumen.....	78
Tabel 4.7 : Peningkatan Fasilitas Sarana Prasarana	79
Tabel 4.8 : Kualitas Sumber Daya Manusia.....	80
Tabel 4.9 : Komitmen Manajemen.....	81
Tabel 4.10 : Niat yang Baik dan Benar	81
Tabel 4.11 : Takwa dalam Bekerja.....	82

Tabel 4.12 : Ikhlas dalam Bekerja.....	82
Tabel 4.13 : SIFAT.....	83
Tabel 4.14 : Faktor Internal.....	84
Tabel 4.15 : Faktor Eksternal	85
Tabel 4.16 : Uji Validitas Variabel X1	86
Tabel 4.17 : Uji Validitas Variabel X2	87
Tabel 4.18 : Uji Validitas Variabel Y	89
Tabel 4.19 : Uji KMO Variabel X dan Y	90
Tabel 4.20 : Uji Reliabilitas Variabel X1.....	90
Tabel 4.21 : Uji Reliabilitas Variabel X2.....	91
Tabel 4.22 : Uji Reliabilitas Variabel Y.....	92
Tabel 4.23 : Nilai VIF.....	93
Tabel 4.24 : Nilai CI.....	93
Tabel 4.25 : Analisis Regresi Ganda.....	96
Tabel 4.26 : Uji F (Annova).....	99
Tabel 4.27 : Koefisien Determinasi.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler	33
Gambar 2.2 : Proses Keputusan Pembelian Menurut Philip Kotler	42
Gambar 2.3 : Kerangka Teoritik.....	51
Gambar 4.5 : Scatter Plot.....	94
Gambar 4.6 : Normal Probability Plot.....	95
Gambar 4.7 : Histogram	95