

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Dalam buku Deni Darmawan penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian kuantitatif dapat dilaksanakan dengan penelitian deskriptif, penelitian hubungan atau korelasi, kuasi eksperimental, dan penelitian eksperimental.⁵³

Menurut Cooper dan Scinder sebagaimana yang dikutip dalam buku Zulganef, mengungkapkan data sebagai nilai-nilai yang terekam atau yang diteliti oleh peneliti.⁵⁴ Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Data yang digunakan adalah data primer.

⁵³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013, h. 37.

⁵⁴ Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h.159

3.1.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁵⁵ Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Data primer secara langsung pada objek penelitian melalui penelitian lapangan, yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, dan juga melalui pengisian kuesioner terhadap pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁶ Populasi yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen / pasien pada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Dalam hal ini jumlah

⁵⁵ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997, h. 99.

⁵⁶ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Metode Penelitian Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2010, h. 185

populasi di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah 7294 orang pasien, yang merupakan pasien selama tahun 2015.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diamati dan yang digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan umum tersebut.⁵⁷ Sampel penelitian adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti. Lebih lanjut arikunto memaparkan apabila populasi lebih dari 100, maka boleh di ambil sampel. Karena hal ini tidak mungkin peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat di ambil dari Populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).⁵⁸

Dalam hal ini pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mencari jumlah sampel penelitian peneliti menggunakan *teknik simple random sampling* artinya

⁵⁷ Tarsis Tarmudji, *Statistik Dunia Usaha*, Yogyakarta: Liberty, 1988, h. 9.

⁵⁸ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h.80

pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi.⁵⁹

Jumlah populasi sebanyak 7294 pasien. Sehingga digunakan rumus pendekatan Slovin dengan tingkat kelonggaran 10%, sehingga dapat ditentukan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{7294}{1 + 7294(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7294}{1 + 729,4}$$

$$n = 99,86$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan 10% atau (0.1)

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,86 atau dibulatkan menjadi 100 orang.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT.Bina Aksara, 1983, h. 94.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

3.3.2 Kuesioner / Angket

Angket / kuesioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.⁶⁰ Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel yang digunakan diukur dengan menggunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan konsumen dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan dimensi *total quality management*, budaya kerja Islami, dan kepercayaan pasien dengan bentuk penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skor Jawaban

NO	PILIHAN JAWABAN	NILAI
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	N = Netral	3
4	TS = Tidak Setuju	2

⁶⁰ S. Nasution, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, cet. ke-11, 2009, h. 128.

5	STS = Sangat Tidak Setuju	1
---	---------------------------	---

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁶¹ Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi. Dimana dalam penelitian ini variabel bebas X_1 adalah *total quality management* dan variabel bebas X_2 adalah budaya kerja Islami.
- b. Variabel terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah sakit Islam Sunan Kudus.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian....*, h.3

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan lainnya dan pengukurannya. Operasional variabel bermanfaat untuk: 1) mengidentifikasi kriteria yang dapat diobservasi yang sedang didefinisikan, 2) Menunjukkan bahwa suatu konsep atau objek mungkin mempunyai lebih dari satu definisi operasional. 3) mengetahui bahwa definisi operasional bersifat unik dalam situasi dimana definisi tersebut harus digunakan.

Yang dimaksud definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.⁶²

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan.

⁶² Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, hal. 67

Operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel Independen (X1)	Definisi	Indikator	Konstruk	Skala Pengukuran
<i>Total Quality Management (TQM)</i>	Manajemen yang difokuskan pada peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan yang disediakan RSI Sunan Kudus agar sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani	<p>1. <i>Fokus terhadap Konsumen</i></p> <p>2. <i>Peningkatan Fasilitas dan sarana prasarana</i></p> <p>3. <i>Kualitas SDM</i></p>	<p>~Komitmen fokus terhadap pelanggan</p> <p>~Hubungan baik antara penyedia jasa dan konsumen</p> <p>~ Sikap yang selalu ramah dan bertutur kata sopan terhadap konsumen</p> <p>~Konsisten untuk meningkatkan fasilitas dan Pelayanan terbaik</p> <p>~Menjalin kerjasama yang baik untuk</p>	<p>Skala Likert</p> <p>Skala Likert</p>

		<i>4.Komitmen Manajemen</i>	<p>meningkatkan kualitas</p> <p>~Kompetensi yang handal yang dimiliki penyedia jasa</p> <p>~Komunikasi tentang penyampaian informasi yang baik dan benar</p> <p>~Memiliki rasa simpati yang tinggi dan hubungan perasaan antara penyedia jasa dan konsumen.</p> <p>~Penyedia jasa memiliki rasa percaya diri dalam menjalankan tugasnya</p> <p>~Penyedia jasa akan selalu menerima kritik dari konsumen</p> <p>~Kredibilitas</p>	
--	--	---------------------------------	--	--

			atau sikap saling percaya yang tertanam antara konsumen dan penyedia jasa	
Variabel Independen (X2)	Definisi	Indikator	Konstruk	Skala Pengukuran
Budaya Kerja Islami	Nilai-nilai Islami yang dijadikan falsafah, sifat, dan kebijakan kerja pegawai/karyawan RSI Sunan Kudus dalam melayani pasien	<p>1. <i>Niat yang baik dan benar</i></p> <p>2. <i>Takwa dalam bekerja</i></p> <p>3. <i>Ikhlas dalam bekerja</i></p> <p>4. <i>Shidiq</i></p> <p>5. <i>Istiqomah</i></p> <p>6. <i>Fathanah</i></p> <p>7. <i>Amanah</i></p>	<p>~Bekerja hanya semata-mata mengharap ridha Allah SWT</p> <p>~Ketakwaan terhadap Allah SWT dan bertanggung jawab dalam pekerjaan</p> <p>~Ikhlas hanya untuk mendapatkan rahmat dari Allah SWT</p> <p>~Kejujuran dalam ucapan berdasarkan ajaran Islam</p> <p>~Konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik</p> <p>~Mengerti dan memahami tugas dan kewajiban</p>	Skala Likert

		8. <i>Tabligh</i>	~Memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban ~Mengajak dan memberi contoh yang baik	
Variabel Dependen (Y)	Definisi	Indikator	Konstruk	Skala Pengukuran
Keputusan Pasien	Proses Keputusan pasien yang akan menggunakan pelayanan kesehatan di RSI Sunan Kudus dengan mempertimbangkan beberapa factor	1. <i>Faktor internal</i> 2. <i>Faktor Eksternal</i>	~ Umur ~situasi ekonomi ~pekerjaan ~agama ~gaya hidup ~motivasi, persepsi ~keluarga, ~kelompok, ~peran dan status ~budaya	Skala Likert

3.5 Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini ada beberapa teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* dan budaya kerja islami terhadap keputusan pasien memilih

pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Metode Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.⁶³

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi. Yang termasuk di dalamnya diantaranya ialah rata-rata.⁶⁴ Untuk mengetahui data responden, terlebih dahulu peneliti mencari data tersebut dengan metode survai.

Untuk mengetahui secara tepat tingkat rata-rata dapat menjumlahkan semua nilai kemudian dibagi dengan banyaknya individu. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :⁶⁵

h.29

⁶³ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung:Alfabeta, 2014,

⁶⁴ Sarwono, *Metode Kualitatif.....*, h.138

⁶⁵ *Ibid*, h.140

$$M = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan :

M : Mean

$\sum x$: Jumlah nilai

N : Jumlah individu

3.5.2 Uji Validitas dan Realibilitas

3.5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butirbutir pertanyaan uji ini pada SPSS 1.6 *for windows*. Ada 3 cara dalam mengukur validias:⁶⁶

⁶⁶ Imam Ghozali, *Analisa Multivariate dengan Progam IBM SPSS 19*, h.52-53

1. Melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk.

Hal ini dengan dengan melakukan uji signifikansi nilai r hitung dengan r table. Jika r hitung $>$ r table maka dapat disimpulkan semua indikator dikatakan valid.

Selain menggunakan nilai r hitung dan r table menurut Imam Ghozali bahwa dapat juga dilakukan dengan mambandingkan nilai t hitung dengan t table. Jika t hitung $>$ t table maka H_0 dapat ditolak atau dengan kata lain ada hubungan positif antar variabel / indikator. Sehingga indikator variabel dikatakan valid.

2. Melakukan korelasi bivariate antara masing – masing skor indikator dengan total skor konstruk.

Hal ini dilakukan dengan melihat hasil analisis korelasi bivariate pearson correlation. Jika signifikansi pearson $<$ 5% maka data dikatakan valid, dan sebaliknya jika data $>$ 5% maka data

dikatakan tidak valid jawaban kuesioner dari responden.

3. Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)
Uji CFA disini dengan menggunakan Kolmogrov Smirnov (KMO). Nilai KMO bervariasi antara 0-1. Nilai yang dikehendaki adalah $> 0,50$. Jika nilai $KMO > 0,50$ maka data indikator dapat dikatakan valid.

Dalam penelitian ini akan dipilih Pearson dan KMO. Karena dipandang lebih valid hasil analisis datanya.

3.5.2.2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* lebih

dari 0,70. Menurut Imam Ghozali⁶⁷, ada dua cara menguji reliabilitas kuesioner, yaitu :

1. Repeated measure atau pengukuran ulang. Disini seseorang disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan apakah ia memberikan jawaban yang sama dari waktu ke waktu. Atau dapat dikatakan konsisten atau tidak dalam memberikan jawaban.
2. One shot pengukuran sekali saja. Yaitu dengan menggunakan uji Cronbach Alpha. Dimana jika nilai cronbanch alpha $> 0,70$ maka konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel.
Dalam penelitian ini akan digunakan uji one shot atau dengan uji cronbanch alpha.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

⁶⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate.....*, h. 52-55

3.5.3.1. Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak ortogonal.⁶⁸ Untuk menguji ada atau tidak multikolonieritas data model regresi adalah sebagai berikut :

- Nilai R^2 yang dihasilkan oleh estimasi model regresi empiris sangat tinggi.
- Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinier
- Multikolinier dapat dilihat dari *tolerance* dan *variance inflation factor* (FIV), dengan

⁶⁸ Variabel orthogonal yaitu variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Imam Ghozali, h.105

indikasi nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

- Condition Index (CI). Dalam Imam Ghozali di tuliskan bahwa indikasi terjadi penyimpangan multikolineritas dilihat dari nilai CI adalah jika nilai CI ≥ 30 .

Dalam penelitian ini akan menggunakan toleransi VIF dan CI.

3.5.3.2. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residual SRISED. Pada grafik Scanttplot ada tidaknya pola antara ZPRED dan SRISED dimana sumbu Y adalah Y yang telah

diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-studentized.⁶⁹

3.5.4. 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. Uji normalitas data adalah pengujian untuk mengetahui apakah data atau variabel yang dipakai terdistribusi secara normal. Apabila variabel yang dipakai terdistribusi secara normal, penelitian dapat dilanjutkan. Dengan nilai hasil test normalitas lebih dari 0,05 ($p > 0,05$) bisa dikatakan normal.

3.5.5. Analisis Regresi Ganda

Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Analisis ini untuk mengetahui pengaruh suatu variabel keputusan pasien dihubungkan dengan variabel *total quality management* dan budaya kerja Islami. Model persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

⁶⁹ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*,..... hal. 126

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan pasien

a : Konstanta

b₁ : Koefisien regresi pertama

b₂ : Koefisien regresi kedua

X₁ : *Total Quality Management*

X₂ : Budaya Kerja Islami

e : Standart Error

3.5.5.1. Uji T

Menunjukkan nilai signifikan tiap-tiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada, langkah-langkah :

1) Menentukan hipotesis nihil dan alternatif

H₀ : $\beta_1 = \beta_2 = 0$ (Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *total quality management* dan budaya kerja islami terhadap keputusan pasien).

H₁ : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ (Ada pengaruh yang signifikan antara *total quality management* dan budaya kerja islami terhadap keputusan pasien).

- 2) Menentukan level of significant ($\alpha = 0,05$)
- 3) Menentukan kriteria pengujian
H0 diterima bila $t\text{-tabel} < t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$
H0 ditolak bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$
- 4) Perhitungan nilai t
Dimana :
B : Koefisien Regresi
Sb1 : Standar Error Koefisien Regresi
- 5) Kesimpulan
Dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung dapat diketahui pengaruh antara *total quality management* dan budaya kerja islami terhadap keputusan pasien.

3.5.5.2. Uji F

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana signifikan pengaruh antara dua variabel bebas (*total quality management* dan budaya kerja islami) terhadap variabel terikat (kepercayaan pasien) secara bersama-sama, sehingga dapat diketahui apakah yang sudah ada dapat diterima atau ditolak. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ itu artinya bahwa tingkat *total quality management* dan budaya kerja islami secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien.
- 2) $H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ artinya tingkat *total quality management* dan budaya kerja islami secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien.
- 3) Menentukan level of significant $\alpha = 0,05$
- 4) Kriteria dalam menentukan pengujian ini adalah sebagai berikut :
 $H_0 =$ diterima apabila $F\text{-hitung} \leq F\text{-tabel}$
 $H_0 =$ ditolak apabila $F\text{-hitung} \geq F\text{-tabel}$
- 5) Perhitungan nilai F

$$F = \frac{R^2 (k+1)}{(1-R^2) (n-k)}$$

Dimanas :

R : Regresi linier berganda

k : Banyaknya variabel

n : Ukuran variabel

6) Kesimpulan

Dengan membandingkan F-hitung dan F-tabel dapat diketahui pengaruh implementasi *total quality management* dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien.

3.5.5.3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent.

Untuk mengetahui persentase besarnya perubahan variabel independen yang disebabkan oleh variabel dependen. Koefisien determinasi ini dimana:

R2 : Koefisien Determinasi

Y : Keputusan Pasien

X1 : *Total Quality Management*

X2 : Budaya Kerja Islami