

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2011). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit. . *Diakses melalui [https://www. google.com/url](https://www.google.com/url)*.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro
- Arasali. 2004. No More Tears A Local TQM Formula for Health Promotion. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*. Vol. 17 No. 3, pp: 135:145
- Ariani, D. Wahyu. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Chang Chen, S. H, and Lee, H. T. 2013. Interrelationship Between Physical Environment Quality, Personal Intraction Quality, Saisfaction and Behavioral Intentions in Relations to Costumer Loyalty: The Case of Kinmen's Bed and Breakfast Industry. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*. Vol. 18. No. 3 pp: 262-287.
- David. 2000. The Strengths and Weakness of Internal Marketing. Dalam *Internal Marketing : Directions for Management* (halaman 43-60). London
- Djuhaeni, Henni. 2009. Manajemen Pelayanan Medik di Rumah Sakit.
- Ezugwu, Bernardine Chinyere, 2016. The Effect Of Total Quality Management on Performance in Public Enterprice. *International Journal Advance Research in Management and Social Sciences*. ISSN: 2278-6236. Vol. 5. No. 8.
- Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Holil, Muhamad dan Agus Sriyanto. 2006. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara). Universitas Budi Luhur. Jakarta.
- Husein Umar, (2003), Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

- Imbalo,Pohan. 2002. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran
- Juwandi, 2004, Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga. Jakarta
- Kozak, M., Assunakutlu, T., and Safran, B. 2007. TQM Implementation: A Study in Turkey. International Journal of Productivity and Quality Management.Vol. 2 No. 2, pp : 193-207
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- MC Cllelan. 2014. ImprovingHealth While Redducing Cost Growth: What is The Possible? Washington, DC. The Brooking Institutio.
- Mosadegh, Rad A. M. 2005. A Survey of Total Quality Management in Iran: Barriers to Succesfull Implemition in Healthcare Organizations. Leadership in Health Services. Vil. 18 No 3, pp: 12-34
- Nasution, M. 2005. Total Quality Management. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Nyakudya, M. 2011. Knowledge, Readiness and Adoption: A TQM Implementation Framework for SMEs. Interdisciplinary Review of Economics and Management. Vol. 1. No 1. Pp: 47-56
- Oganda, H. (2017). ANALISIS MANAJEMEN MUTU TERPADU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRINGSEWU. e-JKPP, 3(2), 22-34.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1045/MENKES/PER/XI/2006
- Prabha, 2011. Total Quality Managemen Adoption in a Public Hospital. Evidence From Mauritius. Global Journal of Business Reseach. Vol. 5 No. 3
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA
- Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano and F. Robert Jacobs. 2001. Operations Management For Competitive Advantage. 9th Edition. New York : Mc Graw-Hill Companies.
- Sachdev, S.B. and Verma, 2004. Relative Importance of Service Quality Dimentions: A Multisectoral study
- Sallis E, 2014. Total Quality Management in Education. Roulledge

- Subekti, D. (2009). Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (bp) umum puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009. UNIVERSITAS DIPONEGORO
- Sugiyono (2010:115)
- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Pendidikan, CV Alfabeta, bandung.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada klaten. Jurnal Opsi, 1(2), 96-110.
- Wahyu Ariani (2009:178)
- William, A. S and Jhonson, J. K. 2013. Mclaughin and Kaluzuny's Continuous Quality Improvement in Healthcare. 4<sup>th</sup> Edition, London: Jones & Bart Left Xearniry
- Wiyono, A. S. (2006). Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zulian, Yamit 2014. Manajemen Kualitas. Jakarta: Ekonisia

# LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner

Bersama ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftarkuesioner yang saya berikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

#### Petunjuk pengisian :

Berilah tanda **centang** (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang ada dikolom kanan, sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu. Setiap item dari kuisisioner memiliki jawaban dengan 5 (lima) bobot nilai yaitu :

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## KATEGORI RESPONDEN

1. Jenis Kelamin:  Pria  Wanita
2. Usia:  17-25 Tahun  27-45 Tahun  > 45 Tahun
3. Jumlah Kunjungan:  2-3 kali  4-5 kali  > 5 kali

## KUISIONER

### 1. MANAJEMEN MUTU TERPADU (X)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel telah bekerjasama dengan baik dalam memberikan layanan terbaik maupun didalam memecahkan masalah terkait dengan kebutuhan pasien					
2.	Proses perawatan yang diberikan oleh petugas medis Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel sudah memuaskan					
3.	Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien					
4.	Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel telah memiliki karyawan medis dan non medis yang tanggap serta ketersediaan sarana dan prasana yang baik dalam mendukung proses perawatan pasien					
5.	Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel memiliki budaya positif untuk mendukung proses perawatan pasien					

## 2. KUALITAS LAYANAN (Y)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel telah memiliki fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan yang baik					
2.	Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel mampu memberi layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama saya dirawat					
3.	Para petugas Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel tanggap dalam menangani permintaan pasien					
4.	Saya percaya akan kualitas layanan serta sumberdaya manusia yang akan melayani saya pada Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel					
5.	Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel telah memahami permasalahan saya dengan memberikan perhatian personal yang baik selama saya dirawat					

## 3. KEPUASAN PASIEN (Z)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya menyampaikan pengalaman baik saya ketika mendapat perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel kepada orang lain					
2	Saya akan kembali menggunakan jasa layanan yang sama di masa yang akan datang ketika kondisi					

	kesahatan saya kurang baik					
3	Harga yang saya bayarkan sesuai dengan kualitas layanan yang saya terima					
4.	Saya merasa puas dengan layanan yang saya terima di Rumah Sakit Umum Daerah Boven Digoel dan tidak pernah melakukan komplain					



## Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner

### Kategori Responden

Jenis Kelamin	Usia	Jumlah Kunjungan
1	3	2
1	1	2
1	3	2
1	3	2
2	3	2
2	3	2
1	3	2
2	3	1
1	2	3
2	2	1
1	2	3
1	1	3
1	3	2
2	2	2
2	3	2
2	2	2
2	3	2
2	3	1
2	3	2
2	3	2
2	1	2
1	1	3
2	2	2
1	1	2
1	2	1
2	3	1
1	3	2
2	2	1
1	2	2
2	2	3
1	2	1
2	1	3
1	1	1

2	2	3
1	2	3
2	2	1
1	2	3
2	2	1
2	2	3
2	2	1
2	2	3
2	2	1
2	2	1
2	3	1
2	3	1
2	1	1
2	2	2
1	3	1
1	2	2
1	3	2
1	2	1
1	2	1
1	3	1
2	1	2
2	3	1
2	3	1
2	2	2
2	3	2
2	1	1
2	2	3
2	3	3
2	1	1
1	3	3
1	3	2
1	1	3
1	3	1
2	3	2
2	3	2
2	3	1
2	3	2
2	3	3
2	3	3

2	3	2
1	1	1
1	2	2
2	2	2
1	2	2
2	2	2
1	2	1
2	2	3
1	3	1
1	2	1
1	3	3
2	3	3
2	2	1
2	2	3
2	2	1
2	2	1
1	3	1
1	3	1
1	2	1
2	3	1
2	2	2
2	3	2
2	2	2
2	3	2
2	3	1
1	3	2
1	3	1
1	2	1

**Pernyataan Terkait variabel**

X.1	X.2	X.3	X.4	X.5
4	4	5	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	4	4
5	4	4	5	4
5	5	4	5	4
4	4	5	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	3	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
5	5	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
4	4	5	4	4
3	3	4	4	4
3	3	3	3	3
3	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4

5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	3	4	4	4
5	3	5	5	5
5	3	5	5	5
4	5	4	4	4
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	5	4
4	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	3	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	4
4	4	4	4	4
5	5	4	5	4
4	5	5	5	5
5	4	4	5	4
5	5	5	4	5
5	5	5	5	5
4	3	4	4	4

3	4	3	3	3
3	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	4
4	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	3	3	4	3
5	3	4	5	4
5	4	5	5	5
4	5	4	4	4
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	5	4	4	4
5	4	4	4	4
5	4	4	5	5
5	5	4	4	5
5	5	4	5	4
4	4	5	4	4
5	5	5	5	4

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
5	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	4	4
4	4	4	5	5
4	4	4	5	4
4	4	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	5	5
4	4	5	5	4
5	5	3	5	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
3	3	4	2	2
4	4	5	4	4
5	4	4	4	4
4	5	5	5	5
4	4	5	5	4
5	5	4	5	5
4	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	4	5	5	5
5	5	4	4	4
4	4	5	4	4
4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	2
4	5	5	5	5
4	4	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
4	4	4	4	4

5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
2	2	4	2	2
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
5	5	4	5	5
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
4	4	5	5	4
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
5	5	3	4	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
2	2	4	2	2
4	4	5	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
3	3	3	3	3
2	2	2	2	2
5	5	5	5	5



4	4	5	5	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
3	3	4	2	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
5	5	4	5	5
4	4	4	5	5
5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
3	3	4	2	2
4	4	5	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5
5	4	4	4	5
5	4	5	4	4
4	4	4	4	5
4	4	4	5	5
4	4	4	5	5
5	4	5	4	4
4	5	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
5	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	3	5	5
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	3	4	2	3
5	4	5	4	4
5	5	4	4	4
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	4	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	4	4	4
4	4	5	4	4
4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	4	2	2
3	3	3	3	4
3	3	2	2	2
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4

5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	3	4	2	2
3	3	3	3	3
2	3	2	2	3
4	4	4	5	5
4	5	4	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	4	4	4	4
4	5	4	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	4	4
4	5	5	5	5
4	5	4	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	4	4
5	4	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
3	5	3	5	5
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	3	4	2	2
5	4	5	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
4	5	4	5	5
4	4	4	4	4

4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	3	5	5
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
3	3	3	3	3
3	2	2	2	2
4	5	4	5	5
4	4	4	5	5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
4	4	4	4	4
4	5	4	5	5
5	4	5	5	5
5	5	5	4	5
5	5	5	5	5

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

#### Outer Loading

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Sampel Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
X.1 <- Manajemen Mutu Terpadu	0.808	0.091	8.836	<b>0.000</b>
X.2 <- Manajemen Mutu Terpadu	0.789	0.056	14.195	<b>0.000</b>
X.3 <- Manajemen Mutu Terpadu	0.744	0.119	6.244	<b>0.000</b>
X.4 <- Manajemen Mutu Terpadu	0.800	0.105	7.594	<b>0.000</b>
X.5 <- Manajemen Mutu Terpadu	0.844	0.104	8.080	<b>0.000</b>
Y.1 <- Kualitas Layanan	0.890	0.028	31.378	<b>0.000</b>
Y.2 <- Kualitas Layanan	0.926	0.019	49.990	<b>0.000</b>
Y.3 <- Kualitas Layanan	0.742	0.063	11.712	<b>0.000</b>
Y.4 <- Kualitas Layanan	0.939	0.014	67.279	<b>0.000</b>
Y.5 <- Kualitas Layanan	0.942	0.013	75.141	<b>0.000</b>
Z.1 <- Kepuasan Pelanggan	0.742	0.075	9.834	<b>0.000</b>
Z.2 <- Kepuasan Pelanggan	0.867	0.035	24.578	<b>0.000</b>
Z.3 <- Kepuasan Pelanggan	0.799	0.077	10.350	<b>0.000</b>
Z.4 <- Kepuasan Pelanggan	0.924	0.020	45.612	<b>0.000</b>
Z.5 <- Kepuasan Pelanggan	0.897	0.028	32.149	<b>0.000</b>

## Lampiran 4. Uji Reabilitas

### Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.902	0.914	0.928	0.720
Kualitas Layanan	0.933	0.938	0.950	0.794
Manajemen Mutu Terpadu	0.867	0.955	0.897	0.636

## Lampiran 5. R Square

### R Square

	R Square	Adjusted R Square
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	0.372	0.359
<b>Kualitas Layanan</b>	0.202	0.194

**Lampiran 6. Nilai Koefisien Pengaruh Langsung**

	<b>Sampel Asli (O)</b>	<b>Standar Deviasi (STDEV)</b>	<b>T Statistik (  O/STDEV  )</b>	<b>P Values</b>
<b>Kualitas Layanan -&gt; Kepuasan Pelanggan</b>	0.496	0.113	4.381	<b>0.000</b>
<b>Manajemen Mutu Terpadu -&gt; Kepuasan Pelanggan</b>	0.195	0.103	1.889	<b>0.059</b>
<b>Manajemen Mutu Terpadu -&gt; Kualitas Layanan</b>	0.450	0.085	5.325	<b>0.000</b>



**Lampiran 7. Nilai Koefisien Pengaruh Tidak Langsung**

	<b>Sampel Asli (O)</b>	<b>Standar Deviasi (STDEV)</b>	<b>T Statistik (  O/STDEV  )</b>	<b>P Values</b>
<b>Manajemen Mutu Terpadu -&gt; Kualitas Layanan -&gt; Kepuasan Pelanggan</b>	0.223	0.074	3.020	<b>0.003</b>