

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
TOTAL QUALITY SERVICE PADA RUMAHSAKIT
KUMALA SIWI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelas Sarjana Strata 1 (S.1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

KAROMAH
NIM. 1520310106

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677

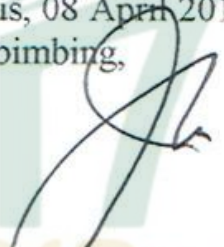
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama/NIM : Karomah/152010106
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS
Judul : “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap *Total Quality Service* pada Rumah Sakit Kumala Siwi”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal **22 Agustus 2018** sampai dengan **08 April 2019** dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses Munaqosah.

Kudus, 08 April 2019
Pembimbing,


Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum
NIP. 19780130 200604 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322
 Telepon (0291)432677, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara :

Nama/NIM : Karomah/1520310106

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS

Judul : "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap *Total Quality Service* Pada Rumah Sakit Kumala Siwi"

Telah diujikan pada **2 Mei 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/Penguji I <u>Dr. H. Sholikul Hadi, M.Ag</u> NIP. 19670213 200003 1001	9/05 2019	
Ketua/Penguji II <u>Dr. Taufiqurrahman Kurniawan, S.HI.MA.</u> NIP. 19730727 200312 1 001	15/05 2019	
Sekretaris / Penguji III <u>Suciati, M.Pd</u> NIP. 19860942015032007	15/05 2019	
Dosen Pembimbing <u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 19780130 200604 1 002	15/05 2019	
Dekan <u>Dr. Suprivadi, SH., MH.</u> NIP. 19721020 199903 1 001	15/05 2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya: KAROMAH NIM. 1520310106 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun ; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 09 April 2019
Yang Menyatakan,



KAROMAH
NIM. 1520310106

MOTTO

مَا مِنْ مُسْلِمٍ يُصِيبُهُ أَدَى مِنْ مَرَضٍ فَمَا سِوَاهُ إِلَّا حَطَّ اللَّهُ بِهِ سَيِّئًا
تِهِ كَمَا تَحَطُّ الشَّجَرَةُ وَرَقَهَا

Artinya :

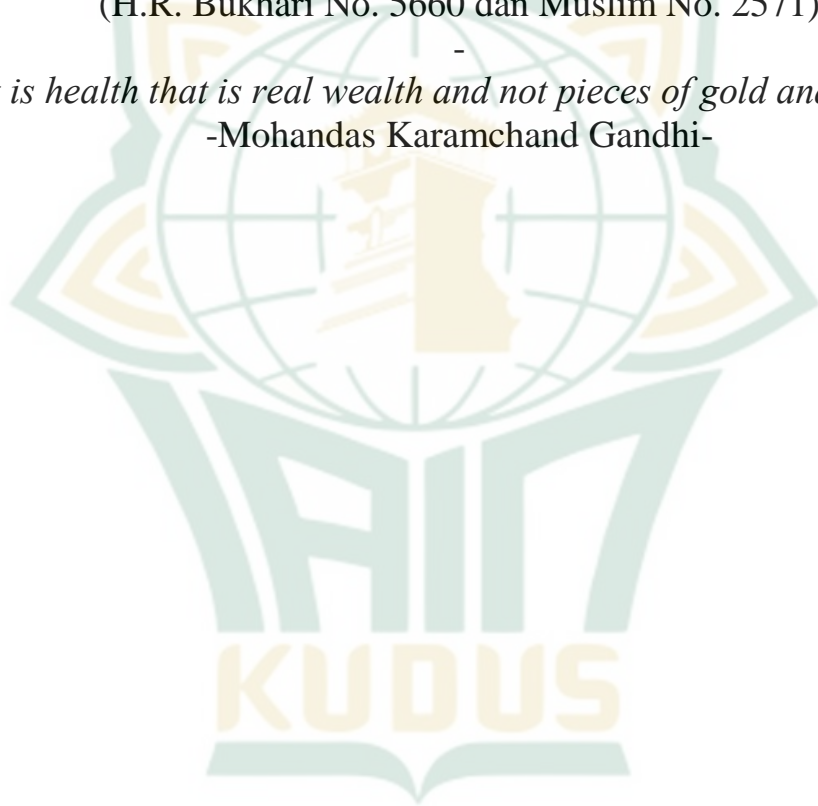
*“Tidaklah seorang muslim tertimpa suatu penyakit dan sejenisnya. Melainkan Allah SWT akan menggugurkan bersamanya dosa-dosanya seperti pohon yang menggugurkan daun-daunnya.”*¹

(H.R. Bukhari No. 5660 dan Muslim No. 2571)

-

*“it is health that is real wealth and not pieces of gold and silver”*²

-Mohandas Karamchand Gandhi-



¹ Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim, No. 5660 dan 2571.

² Brainy Quote, “Mahatma Gandhi Quotes”, Brainy Quote, 20 Maret 2019, pukul : 14:03 WIB, <https://www.brainyquote.com>.

PERSEMBAHAN**Kupersembahkan skripsi ini kepada :**

- ❁ Ayahku tercinta (Alm. Bp. Basiman), serta Mama tersayang (Ibu Suratni) yang sudah dan akan terus menjadi orang tua terbaik bagiku, yang tanpa didikan dan do'a mereka Karomah bukanlah Karomah yang sekarang.
- ❁ Kakak-kakakku tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil selama saya belajar hingga menyelesaikan skripsi ini.
- ❁ My beloved sisters, Mbak Dwi, dan Mbak Firda yang telah menjadi mentor terbaik.
- ❁ Keponakan –keponakanku tercinta yang telah memberikan hiburan ketika lelah mengerjakan.
- ❁ Keluarga besarku yang sudah menyemangati dan memberikan perhatian, selama pembuatan skripsi ini.
- ❁ Teman-teman kelas MBS-C 2015, baik yang masih menetap maupun yang sudah keluar yang akan selalu kurindukan.
- ❁ Kawan-kawan PPL serta KKN 2018, yang kusayang.
- ❁ Sahabat-sahabat SMA yang senantiasa mendukungku.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa penulis sanjungkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, dengan harapan semoga penulis mendapatkan Syafaatnya di hari kiamat kelak.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri Kudus dengan judul Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap *Total Quality Service* Pada Rumah Sakit Kumala Siwi.

Dalam penyusunan skripsi ini hingga akhir, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis perlu menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH.,MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian;
3. Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum. Selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepada pihak Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus yang telah memberikan ijin melakukan penelitian skripsi.
5. Kepada mas Irwan, yang sudah mengizinkan melakukan penelitian di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus
6. Kepada Mbak Fia, serta Ibu Tamara yang sudah mendampingi saya selama melakukan penelitian di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus
7. Kepada masyarakat serta pasien (di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus) yang terlibat dalam penelitian ini.
8. Para Dosen dan Staff pengajar di IAIN Kudus yang sudah membekali penulis berbagai ilmu agama dan pengetahuan yang InshaAllah akan bermanfaat khususnya bagi penulis.

9. Ayah, Ibu dan keluarga tercinta yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan moril maupun materiil selama penyusunan skripsi ini.
10. Para sahabat yang selalu menemani dan memberi semangat selama penyusunan skripsi ini. Khususnya Sahabat yang selalu ada dan saling mengingatkan dalam hal kebaikan, (Ni'matul Khoiriyah, Anis Aprilia P., serta Nor Rofi' Hidayatie).
11. Teman-teman kelas MBS-C 2015, baik yang masih menetap maupun yang sudah keluar (especially my bestie, Elyn NS), yang akan selalu kurindukan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT meridhoi pengorbanan beliau tersebut diatas dan memberikan balasan kebaikan yang berlipat ganda. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat, khususnya bagi penulis, maupun secara umum bagi pembaca.

Kudus, 08 April 2019

Penulis



Karomah

NIM: 1520310106