

PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) ZAINAB PEKANBARU)

Dinda Widiyanti Putri¹⁾, Samsir²⁾, Iwan N. Daulay²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : dindawidiyantip@gmail.com

The Effect Of Total Quality Management (TQM) Implementation On Employee Satisfaction (Case Study At Zainab Mother And Child Hospital (RSIA) Zainab Pekanbaru)

ABSTRACT

This study was conducted at the Zainab Mother and Child Hospital (RSIA) Pekanbaru and the purpose of this study was to find out how teamwork influences employee job satisfaction, to find out how employee job satisfaction, to find out how involvement and empowerment influence employees and to find out which Total Quality Management (TQM) variable is the most dominant in the job satisfaction of the Zainab Pekanbaru Mother and Child Hospital (RSIA) employees. The population is the Zainab Pekanbaru Mother and Child Hospital (RSIA) employees, totaling 250 people using the slovin formula which makes a sample of 154 employees. This study was analyzed using multiple linear regression analysis. From the results of the study it can be concluded that there is a significant influence between teamwork on job satisfaction and between continuous improvement on job satisfaction because the value of tcount is greater than ttable. Furthermore, the involvement and empowerment of employees affect job satisfaction, because the value of tcount is greater than ttable. Simultaneously there is a significant influence between teamwork, continuous improvement, employee involvement and empowerment on job satisfaction at the Zainab Mother and Child Hospital (RSIA) Pekanbaru because the fcount value is greater than the ftable. It is known that all independent variables, namely teamwork, continuous improvement, the involvement of employees jointly contribute to employee job satisfaction at Zainab Pekanbaru Mother and Child Hospital (RSIA) of 40.90%. This means that teamwork, continuous improvement, involvement and empowerment of employees affect job satisfaction. The rest is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Teamwork, Continuous Improvement, Employee Engagement and Empowerment And Employee Job Satisfaction.

PENDAHULUAN

Salah satu alat manajemen yang baik dan biasa digunakan serta menjadi salah satu solusi yang muncul untuk

menghadapi persaingan yang semakin tajam seperti sekarang ini adalah *Total Quality Management* (TQM). Menurut Tjiptono dan Diana (2001:4) menyatakan bahwa TQM ini sendiri

adalah pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan kualitas (menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan efektifitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumber daya melalui peningkatan produktivitas) dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab ini adalah rumah sakit ibu dan anak yang pertama kali didirikan di Pekanbaru yang menjawab kerinduan masyarakat akan sebuah rumah sakit yang khusus menangani pelayanan kesehatan ibu dan anak yang tentunya memiliki kebutuhan tersendiri dan sudah mengalami perubahan yang signifikan baik disektor fisik maupun nonfisik, serta peningkatan kualitas perusahaan. Berikut jumlah karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab:

Tabel 1

No	Tenaga	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Manajemen	4	4	6	5	4
2	Bidan	48	48	49	52	41
3	Perawat	69	73	74	77	66
4	PKL	65	69	70	65	59
5.	Umum	66	70	87	93	80
	Total	252	264	286	292	250

Terdapat 5 jenis tenaga kerja dalam Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab yang terdiri dari bagian manajemen, bidan, perawat, PKL dan umum. Dapat dilihat bahwa total karyawan pada tahun 2017 sebanyak 252, seterusnya pada tahun 2018 meningkat menjadi 264 dan tahun 2019 sampai pada tahun 2020 meningkat lagi menjadi 286 dan 292 tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup drastis menjadi 250 orang.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab sudah dipandang

berkualitas oleh para pelanggannya yang dilihat dari peningkatan jumlah pasien mulai dari tahun 2017 sampai 2018. Namun dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan pada tahun 2019 sampai dengan 2020 mengalami Pandemic Covid-19 dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan kembali.

TQM berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, dalam hal ini karyawan. Sehingga karyawan merupakan pihak yang melaksanakan proses perbaikan berkesinambungan dalam konsep TQM. Setiap tahunnya Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mengikuti beberapa pelatihan guna untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan karyawan. Berikut tabelnya:

Tabel 2

Tahun	Jenis Pelatihan
2018	Pelatihan Resertifikasi Asesor Kompetensi Perawat Pelatihan Roadmap Rumah Sakit Menghadapi Universal Health Coverage 2019 Peningkatan Mutu Dokumentasi Rekam Medis dalam Menghadapi Vedula di Sarana Pelayanan Kesehatan
2019	Diklat Excellent Leadership Training Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK) Bantuan Hidup Dasar (BHD) dan Manajemen Nyeri
2020	Pelatihan Akuntansi Syariah Pelatihan Pengambilan dan Pengelolaan Sampel Covid 19 Evaluasi Program & Produktivitas Pelatihan Koordinator dan Mentor Pemagangan Terhadap PDN di Industri
2021	Mentor Pemagangan Terhadap PDN di Industri Workshop Strategi PPI di Faskes Dalam Peningkatan Mutu Sosialisasi Pengelolaan Data Rapid Test dan PCR Test Covid-19

Agar penerapan *Total Quality Management* sukses, harus ada pemimpin yang mempunyai visi dan sebuah manajemen yang mempunyai kepercayaan penuh terhadap produk dan jasa yang dihasilkan, dan yang lebih penting lagi dalam *Total Quality Management* adalah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Supriyanto, 2007).

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh implementasi *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab?
- 2) Variabel *Total Quality Management* apakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keberhasilan penerapan TQM terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui variabel *Total Quality Management* (TQM) apakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keberhasilan penerapan TQM terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

TELAAH PUSTAKA

Total Quality Management

Menurut (Gaspersz 2001) pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu *Total Quality Management* (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performance atau kinerja secara terus menerus (*Continuously Performance Improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Tjiptono dan Diana (2001:10) perusahaan yang menerapkan teknik *Total Quality Management* akan memperoleh beberapa manfaat utama yang pada akhirnya akan meningkatkan laba serta daya saing yang bersangkutan yang meliputi rute pasar dan rute biaya

Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2001) kepuasan kerja dapat adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan nama para karyawan memandang mereka. Kepuasan kerja mencerminkan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

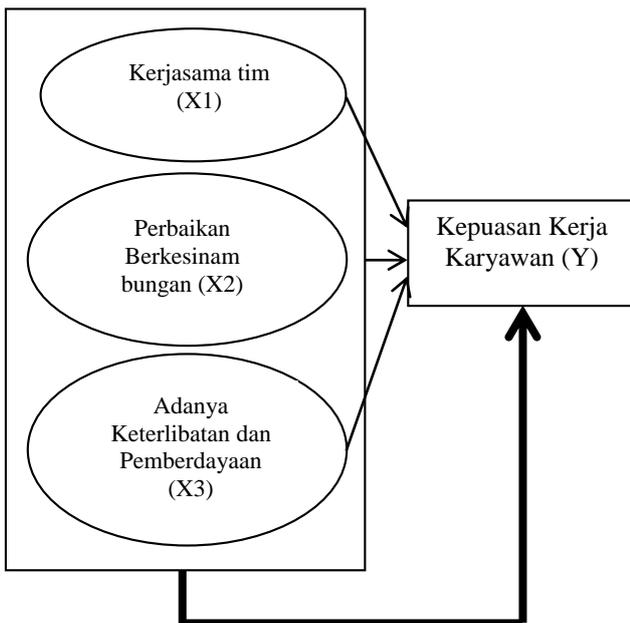
Luthans (2006) menyatakan bahwa faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan
Pekerjaan itu sendiri, isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan serta memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, tidak membosankan, serta dapat memberikan status tertentu bagi pegawai yang bekerja di perusahaan.
2. Upah dan Gaji
Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, tetapi merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja. Dengan demikian, pemberian upah atau gaji perlu dilakukan dengan hati-hati dan detail.
3. Promosi
Kesempatan dipromosikan tampaknya memiliki pengaruh beragam terhadap kepuasan kerja karena promosi dalam bentuk

berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.

4. **Supervisi**
Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula. Dimana supervisi sebagai suatu proses mengawasi kemampuan seseorang untuk mencapai tujuan organisasi.
5. **Kelompok Kerja**
Pada dasarnya, kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai individu.
6. **Kondisi Kerja atau Lingkungan Kerja**
Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik) misalnya, pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan. Jika kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar panas dan berisik) misalnya, pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaannya.

Kerangka Penelitian



Hipotesis

- H1: Diduga terdapat pengaruh implementasi *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru
- H2: Diduga terdapat variabel *Total Quality Management* yang paling dominan dalam mempengaruhi keberhasilan penerapan TQM terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Dalam menganalisis masalah, data yang digunakan peneliti ini adalah:

1. Data Kuantitatif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari kuisioner dan wawancara yang dilakukan dengan karyawan.
2. Data Kualitatif, yaitu penulis mengemukakan teori atau konsep mengenai penelitian ini dengan melihat literatur-literatur yang ada, baik dari buku maupun jurnal.

Adapun sumber data yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah para karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *proporsionate stratified random*

sampling dengan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh besarnya sampel adalah 154 orang karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data yang dikumpulkan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010).

Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan didalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi Kerjasama Tim (X1), Perbaikan berkesinambungan (X2) dan Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X3),

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karna adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (Y).

Kerjasama tim

Dalam organisasi yang menerapkan *TQM*, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalani dan dibina, baik antara karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

Perbaikan berkesinambungan

Perlu ditetapkan pada perusahaan, sebab setiap produk atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat. (Tjiptono & Diana 2003)

Keterlibatan karyawan

Tujuan pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan *customer value*. (Tjiptono & Diana 2003)

Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah kemurahan hati atau ketidak berdayaan karyawan dalam melihat pekerjaan mereka. Seperti motivasi, hal tersebut dipengaruhi oleh lingkungan. (Sageer, 2012)

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X₁ dan X₂ = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X₁, X₂, ..., X_n = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hipotesis 1

H₁ : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kerjasama tim (X1) terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Pada variabel kerjasama tim (X1), nilai t-hitung yaitu 5,740 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai thitung (5,740) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1,6549 (thitung > ttabel). Hal ini menyebabkan Ho ditolak dan H1 diterima berarti kerjasama tim (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Hipotesis 2

H₂ : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel perbaikan berkesinambungan (X2) terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Pada variabel perbaikan berkesinambungan (X2), nilai t-hitung yaitu 4,029 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai thitung (4,029) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1,6549 (thitung > ttabel). Hal ini menyebabkan Ho ditolak dan H1 diterima berarti perbaikan berkesinambungan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Hipotesis 3

H₃ : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

.Pada variabel adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3), nilai t-hitung yaitu 3,655 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai thitung (3,655) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1,6549 (thitung > ttabel). Hal ini menyebabkan Ho ditolak dan H1

diterima berarti adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru

Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,649. Hubungan antara variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini kuat. Pada tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (R²) sebesar 0,409. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tersebut secara bersama-sama memberikan sumbangan terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru sebesar 40,90 %. Artinya kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan mempengaruhi kepuasan kerja. Sisanya dipengaruhi faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja

Kerja tim adalah kelompok yang terdiri dari individu dengan keterampilan yang berbeda dan berkomitmen pada pencapaian tujuan perusahaan (Dhurup et al., 2016). Sedangkan menurut Devina (2018) kerja tim merupakan sekumpulan individu yang menggabungkan tugas dan tanggungjawab pada setiap hasil secara bersama-sama. Perusahaan yang besar dan berhasil selalu diidentifikasi dari penerapan kerja tim dan untuk mewujudkan hal itu, perusahaan sendiri harusnya memperhatikan tingkat

kepuasan kerja karyawannya masing-masing (Wahyudi, 2017). Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai thitung variabel kerjasama tim (X1), nilai t-hitung yaitu 5,740 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai thitung (5,740) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1,6549 (thitung > ttabel). Hal ini menyebabkan Ho ditolak dan H1 diterima berarti kerjasama tim (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan kerja

Perbaikan yang berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Tidak hanya itu bermunculannya konsumen yang lebih kritis menimbulkan permasalahan baru bagi perusahaan dalam hal optimisasi meliputi : tuntutan konsumen terhadap barang yang semakin bermutu, kurangnya kesetiaan konsumen terhadap suatu produk, kemampuan perusahaan pesaing sebagai pengikut menyebabkan keberanian mereka untuk mengadakan serangan terbuka dalam periklanan serta persaingan harga yang mulai tidak sehat. Perbaikan berkesinambungan adalah filosofi yang digambarkan sebagai inisiatif peningkatan keberhasilan dan mengurangi kegagalan (Juergensen, 2012).

Disisi lain, orang melihat Perbaikan Berkesinambungan sebagai sebuah cabang dari inisiatif kualitas seperti Total Quality Management (TQM) atau sebagai pendekatan yang sama sekali baru untuk meningkatkan kreativitas dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar saat ini. Lima aktivitas pokok dalam perbaikan berkesinambungan, menurut Tjiptono

dan Diana, (2013) yaitu komunikasi, memperbaiki masalah yang nyata/jelas, memandang ke hulu/mencari penyebab suatu masalah, mendokumentasikan kemajuan dan masalah serta memantau perubahan

Pengolahan data yang dilakukan diperoleh nilai thitung variabel perbaikan berkesinambungan (X2), nilai t-hitung yaitu 4,029 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai thitung (4,029) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1,6549 (thitung > ttabel). Hal ini menyebabkan Ho ditolak dan H1 diterima berarti perbaikan berkesinambungan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Muhammad Zikril Hakim (2018), Aji Pebri Indrianto (2013), Edo Andrianto (2011) dan C. Chang, C.M. Chiu and C.A. Chen (2010).

Pengaruh adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja

Sumber daya manusia (SDM) harus diolah sebaik mungkin, sehingga individu dalam menjalankan tugas dengan rasa nyaman dan menghasilkan SDM yang maksimal di perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan penting untuk memaksimalkan SDM sebagai bentuk analisa fenomenal dan aset dalam manajemen dengan tujuan tercapainya kelangsungan hidup perusahaan (Leatemia, 2018).

Organisasi memegang kunci yang sangat penting dalam membantu pegawai untuk terciptanya kepuasan kerja. Organisasi yang memberikan dukungan, sangat penting untuk memperhatikan dari individual itu

sendiri. Banyak hal yang berperan mendorong terciptanya kepuasan kerja, salah satunya adalah keterlibatan-keterlibatan yang diperoleh karyawan di dalam organisasi atau selama bekerja. Keterlibatan itu sendiri merupakan bagian dari dimensi budaya organisasi. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) keterlibatan pekerjaan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan kerjaserta memiliki hubungan yang negatif dengan keinginan untuk berhenti bekerja. Dapat disimpulkan bahwa keterlibatan pekerjaan tingkatan dimana seseorang membenamkan diri dalam pekerjaan yang sedang dijalaninya.

Karyawan adalah SDM yang dapat menunjang tercapainya visi dan misi perusahaan dengan kepemilikan perasaan, pikiran, dan keinginan yang memengaruhi sikap karyawan pada pekerjaan yang diberikan dengan istilah lain yakni kepuasan kerja. Kepuasan kerja sendiri adalah ketika karyawan merasa senang karena dia merasa telah menyelesaikan pekerjaan yang penting dan merasa hasil kerjanya dihargai (Mehmet, 2018). Sedangkan Dhurup et al. (2016) mengartikan kepuasan kerja sebagai hasil dari persepsi individu dan evaluasi pekerjaan, yang dipengaruhi oleh keadaan individu itu sendiri.

Pengolahan data yang dilakukan diperoleh nilai thitung variabel adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3), nilai t-hitung yaitu 3,655 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai thitung (3,655) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1,6549 (thitung > ttabel). Hal ini menyebabkan H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru. Hasil penelitian ini sesuai

dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Muhammad Zikril Hakim (2018), Aji Pebri Indrianto (2013), Edo Andrianto (2011) dan C. Chang, C.M. Chiu and C.A. Chen (2010).

Selanjutnya pengujian secara simultan atau serentak diperoleh nilai F-hitung (36,315) lebih besar dari pada F-tabel (2,66) dengan signifikansi sebesar 0,000 (0 %) lebih kecil daripada nilai α sebesar 5 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kerjasama tim (X1), perbaikan berkesinambungan (X2), adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kerjasama tim (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara perbaikan berkesinambungan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel.
4. secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kerjasama tim (X1), perbaikan berkesinambungan (X2), adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan

Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru karena diperoleh nilai fhitung lebih besar dari ftabel.

5. Diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,409. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu kerjasama tim (X1), perbaikan berkesinambungan (X2), adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) tersebut secara bersama-sama memberikan sumbangan terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru (Y) sebesar 40,90 %.

Saran

1. Sebaiknya manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru lebih memperhatikan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3) karena dari hasil penelitian, variabel ini memperoleh thitung paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dibandingkan variabel lainnya.
2. Selain itu manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru terus meningkatkan kerjasama tim (X1) karena terbukti dari penelitian variabel ini sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja.
3. Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah pendekatan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas yang ada di dalam perusahaan. Untuk itu agar penerapan *Total Quality Management* sukses, sebaiknya pimpinan manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mempunyai visi dan sebuah manajemen yang

mempunyai kepercayaan penuh terhadap produk dan jasa yang dihasilkan, dan yang lebih penting lagi dalam *Total Quality Management* adalah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

4. Untuk penelitian lebih lanjut bisa diperluas lagi dengan menambah jumlah variabel yang diteliti, sampel dan populasi yang lebih banyak. Penelitian yang akan datang bisa menambahkan dengan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea, Wahyu. 1999. *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Besterfield, Dale H. et al. 2003. *Total Quality Management*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hardjosoedarmo, Soewarso, (2004), *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Paulus, Jackson. 2017. *Analisis Komparatif Implementasi Program Total Quality Management (TQM) Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bina Kasih Dan Rumah Sakit Lancing*

- Kuning*. JOM Fekon, Vol.4 No.1
- Sari, Elisa dan Rina Dwiarti. 2018. *Pendekatan Hierarki Abraham Maslow Pada Prestasi Kerja Karyawan Pt. Madubaru (Pg Madukismo) Yogyakarta*. JPSB Vol.6 No.1.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi, Amalia, Ria. 2016. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Di Plaza Mulia Samarinda*. E-Journal Adminstrasi Bisnis 4(3): 758-772
- Supriyanto, Achmad Sani dan Vivin Maharani. 2013. *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia Teori, Kuisioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang Press.
- Purnamsari, Syamsuddin dan Nurleni 2018. *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada Pt Kalla Electrical System)*
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Topalovic, Snezana. 2015. *The Implementation Of Total Quality Management In Order To Improve Production Performance And Enchancing The Level Of Customer Satisfaction*. Procedia Technology 19 1016-1022
- Werther, William B. dan Davis, Keith. 1996. *Human Resource amd Personel Management. 5th ed., McGraw – Hill*. New York.
- Widiatmoko, Arief. 2017. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt Iskandar Indah Printing Textile Surakarta)*
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta
- Zjulla, Nur. *Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*.