

**PENGARUH IMPLEMENTASI ETIKA KERJA ISLAM
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT X KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam
Ilmu Akuntansi Syariah (S. Akun)**

Oleh

Ahmadiani Lintang Maulidiah

NPM.1951030216

Program Studi : Akuntansi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG**

1445 H / 2023 M

**PENGARUH IMPLEMENTASI ETIKA KERJA ISLAM
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT X KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam
Ilmu Akuntansi Syariah (S. Akun)**

Oleh:

Ahmadiani Lintang Maulidiah

NPM.1951030216

Program Studi : Akuntansi Syariah

Pembimbing I : Dr. Evi Ekawati, S.E.,M.Si.

Pembimbing II : Citra Etika, S.E.,M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG**

1445 H / 2023 M

ABSTRAK

Rumah sakit X berusaha memperbaiki pelayanan yang terbaik pada pasien namun kenyataannya tetap terjadi gap antara harapan yang diinginkan pasien dengan perlakuan yang diterima pada saat memanfaatkan pelayanan kesehatan. Kondisi menurunnya jumlah karyawan dan kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajerial rumah sakit. Etika kerja Islami merupakan penyebab tinggi rendahnya kinerja karyawan. Etika kerja Islami bisa memperkuat atau memperlemah hubungan antara penilaian kinerja dan kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 332 responden. Tujuannya adalah untuk penelitian meliputi pengaruh etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penyebaran kuesioner. Data diolah dengan menggunakan *SPSS versi 25*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersamaan dari seluruh variabel independen yaitu etika kerja islam dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Dalam uji T (parsial), Variabel Etika Kerja Islam menunjukkan nilai thitung sebesar 6,025 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan nilai ttabel sebesar 1,650 dengan jumlah $N=332$, sehingga nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05 atau nilai signifikansi thitung $(0,000) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel etika kerja Islam berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar 8,392 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan nilai T_{tabel} sebesar 1,650 dengan jumlah $N=332$, sehingga nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05 atau nilai signifikansi thitung $(0,000) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci : Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Karyawan

Abstract

Hospital The condition of the decreasing number of employees and patient visits is a problem that must be paid attention to by hospital management. Islamic work ethics are the cause of high and low employee performance. Islamic work ethics can strengthen or weaken the relationship between performance appraisal and employee performance.

This research uses quantitative methods. The sample used in this research was 332 respondents. The aim is to conduct research covering the influence of Islamic work ethics and service quality on employee performance partially and simultaneously. The data collection technique used was distributing questionnaires. Data was processed using SPSS version 25.

The research results show that there is a simultaneous or simultaneous influence of all independent variables, namely Islamic work ethics and service quality on employee performance. In the T test (partial), the Islamic Work Ethics variable shows a tcount value of 6.025 with a significance of 0.000 and a ttable value of 1.650 with a total of $N=332$, so that the tcount $>$ Ttable and the significance value is below 0.05 or the tcount significance value (0.000) $<$ 0.05. So it can be concluded that H_1 is accepted and H_0 is rejected. This shows that the Islamic work ethics variable has a significant positive effect on employee performance. The Service Quality variable shows a T value of 8.392 with a significance of 0.000 and a T table value of 1.650 with a total of $N=332$, so that the T value $>$ T table and the significance value is below 0.05 or the significance value of t count (0.000) $<$ 0.05. So it can be concluded that H_1 is accepted and H_0 is rejected. This shows that the service quality variable has a significant positive effect on employee performance.

Keywords: *Islamic work ethics, Quality of Services, and Employee Performance.*



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmadiani Lintang Maulidiah
NPM : 1951030216
Program Studi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSIA Bunda Asy-Syifa Kota Bandar Lampung”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikat ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipahami.

Bandar Lampung, 10 Agustus 2023

Penulis



Ahmadiani Lintang Maulidiah

NPM. 1951030216



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja
Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota
Bandar Lampung
Nama : Ahmadiani Lintang Maulidiah
NPM : 1951030216
Program Studi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI


Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

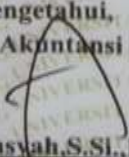

Dr. Evi Ekawati, S.E., M.Si

NIP. 197602022009122001


Citra Etika, S.E., M.Si

NIP. 198501122019032013

Mengetahui,
Ketua Prodi Akuntansi Syari'ah


A. Zuliansyah, S.Si., M.M

NIP.198302222009121003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung” disusun oleh Ahmadiani Lintang Maulidiah, NPM :1951030216, Program Studi Akuntansi Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal :

Tim Penguji

Ketua : Ahmad Zuliansyah, M.M (.....)

Sekretaris : Sherly Etika Sari, M.Si (.....)

Penguji I : Mia Selvina, S.E., M.S.Ak (.....)

Penguji II : Citra Etika, S.E., M.Si (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M., Akt., C.A

009262008011008

MOTTO

فَرَعْتُ فَإِذَا فَاَنْصَبْتُ (٧) فَازْغَبْ رَبِّكَ وَإِلَىٰ (٨)

*“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan
hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”*

(Q.S Al-Insyirah [7-8] 94)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran, untuk penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis didedikasikan sebagai bentuk rasa terimakasih dan bukti cinta serta kasih sayangku kepada :

1. Kedua orangtuaku, bapak Fuji Hartono dan ibu Mulyaningsih yang sangat saya cintai. Terimakasih atas semua jerih payah dan pengorbanan yang tiada batas. Keringat dan airmata yang terkuras untukku. Serta kasih sayang dan lantunan do'a yang tiada habisnya trus membersamai langkahku sampai ketitik ini. Tiada kata yang bisa menggambarkan betapa bersyukurnya aku menjadi anak papa dan mama.
2. Kakakku, Hananingrum Ayu Wulandari, yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya juga Adikku, Muhamad Fachry Surya Hartono. Adik yang baik, yang menjadi penguat kakak untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih jurusanku Akuntansi Syariah dan almamaterku UIN Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Ahmadiani Lintang Maulidiah, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 29 Mei 2001 yang bertempat di jalan Wortel. Monginsidi Gang. Asrsad, Kelurahan Talang, Kecamatan Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan bapak Fuji Hartono dan ibu Mulyaningsih.

Penulis menempuh pendidikan formal pertama dimulai di Taman Kanak-Kanak Pertiwi pada tahun 2006. Lalu dilanjut menempuh pendidikan jenjang Sekolah Dasar di SD Negeri 5 Talang dan lulus pada tahun 2013. Dan dilanjut menempuh pendidikan jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016. Lalu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 3 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019. Dan pada tahun yang sama tahun 2019, penulis melanjutkan studinya masuk perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan jurusan Akuntansi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahiim.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala kemudahan, pertolongan, kasih sayang, serta anugerah yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan contoh *akhlakul karimah* bagi setiap muslim di seluruh dunia.

Terwujudnya skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Akuntansi dalam Program Studi Akuntansi Syariah S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, dengan judul **“Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung”**. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, mengingat keterbatasan penulis dalam hal pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini, terkhusus penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Prof. Dr. Tulus Suyanto, M.M., Akt, C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta Wakil Dekan I,II, dan III.
3. A. Zuliansyah, M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
4. Dr. Evi Ekawati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing akademik I yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing penulis dan juga mengarahkan serta memotivasi.
5. Citra Etika, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan penuh perhatian dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan bantuannya dengan baik kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen dan Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
7. Keluargaku tersayang, papa, mama, kakak, dan adikku yang selalu memberikan dukungan serta doa-doanya serta segala motivasi dan semangatnya yang tidak pernah lelah diucapkan, hingga sangat berpengaruh pada proses penyelesaian skripsi ini.
8. Sepupu seperjuangan Shella Maylita, Dzikri Dwi Kurniawan, dan M. Pandu Arya Saputra, yang selalu menjadi support system, serta selalu mendengarkan setiap keluh kesah penulis. Terimakasih sudah menjaga mood ini sehingga skripsi dapat segera terselesaikan.
9. Sahabatku Indah Sartika Siregar, Marniasih, Nurlaila, Revinda Gunanti, Siti Erlinda, dan Siti Nurnazilah, yang menjadi teman berjuang, yang selalu terlibat disetiap proses kuliah maupun dalam proses pendewasaan diri, melewati masa-masa terberat hingga tetap bersama sampai dititik ini. Dukunganmu membuatku percaya diri untuk proses penyelesaian skripsi ini. Dan juga untuk sahabatku Nurul Hidayah, yang juga memberikan semangat dan dukungannya untukku.
10. Teman seperjuangan Putri Madu Ratna dan Vena Antika, yang menemani serta selalu terlibat disetiap proses penulis bimbingan, melewati masa-masa duka sampai pada proses suka.
11. Semua kawan-kawan AKS B yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungannya selama ini kepada penulis, semoga Allah mempermudah setiap rencana dan langkah hidup kita.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 10 Agustus 2023

Ahmadiani Lintang Maulidiah
NPM. 1951030216

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | iv |
| SURAT PERNYATAAN | vi |
| PERSETUJUAN | vii |
| PENGESAHAN | viii |
| MOTTO | ix |
| PERSEMBAHAN | x |
| RIWAYAT HIDUP | xi |
| KATA PENGANTAR..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Penegasan Judul..... | 1 |
| B. Latar Belakang Masalah..... | 3 |
| C. Identifikasi dan Batasan Masalah | 10 |
| D. Rumusan Masalah..... | 10 |
| E. Tujuan Penelitian | 10 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Rlevan | 12 |
| H. Sistematka Penelitian | 18 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS..... | 21 |
| A. Landasan Teori | 21 |
| 1. Atribusi Theory (Teori Atribusi)..... | 21 |

| | |
|------------------------------|----|
| 2. Perilaku Organisasi | 23 |
| 3. Etika Kerja Islam..... | 25 |
| 4. Kinerja Perusahaan..... | 31 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| C. Pengajuan Hipotesis..... | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN 43

| | |
|--|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 43 |
| B. Jenis dan Sifat Penelitian..... | 43 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 43 |
| 2. Sifat Penelitian | 44 |
| C. Sumber Data..... | 44 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 45 |
| 1. Populasi Penelitian | 45 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 45 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 1. Wawancara..... | 48 |
| 2. Koesioner..... | 48 |
| 3. Telaah Kepustakaan | 49 |
| F. Definisi Operasional Vaiabel | 50 |
| 1. Variabel Dependem..... | 50 |
| 2. Variabel Independen..... | 50 |
| G. Metode Analisis Data..... | 54 |
| 1. Statistik Deskriptif..... | 55 |
| 2. Uji Kualitas Data..... | 55 |
| a. Uji Validitas..... | 55 |
| b. Uji Reliabilitas | 55 |
| 3. Uji Prasarat Analisis | 56 |
| a. Uji Normalitas..... | 56 |
| b. Uji Multikolinearitas | 57 |
| c. Uji Heterokedastisitas..... | 57 |
| 4. Uji Regresi Linier Berganda | 58 |
| 5. Uji Hipotesis | 58 |
| a. Uji Koefisien Determinasi R^2 | 59 |
| b. Uji Parameter Individual (Uji T)..... | 59 |
| c. Uji Simultan (Uji F) | 60 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 61 |
| A. Hasil Penelitian..... | 61 |
| 1. Profil Perusahaan | 61 |
| 2. Lokasi Perusahaan | 62 |
| 3. Visi dan Misi Perusahaan | 61 |
| 4. Deskripsi Data Penelitian | 63 |
| 1). Analisis Deskriptif | 63 |
| 2). Hasil Uji Kualitas Data | 66 |
| a. Uji Validitas..... | 66 |
| b. Uji Reliabilitas | 68 |
| 3). Hasil Uji Prasarat Analisis | 69 |
| a. Uji Normalitas | 69 |
| b. Uji Multikolinieritas..... | 71 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| 4). Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 72 |
| 5). Hasil Pengujian Hipotesis | 74 |
| a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 74 |
| b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)..... | 75 |
| c. Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)..... | 76 |
| B. Pembahasan..... | 76 |
| BAB V PENUTUP | 81 |
| A. Simpulan | 81 |
| B. Saran | 82 |
| DAFTAR RUJUKAN | 83 |
| LAMPIRAN..... | 89 |
| Lampiran 1. Lembar Kuesioner | 86 |
| Lampiran 2. Lembar Jawaban Kuesioner | 90 |
| Lampiran 3. Surat Izin Penelitian | 118 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Karyawan dan Pasien RSIA Bunda Asy-Syifa | 9 |
| Tabel 3.1 Jumlah Karyawan dan Pasien Periode Januari-Mei 2023 | 46 |
| Tabel 3.2 Skala Diferensial Sematic (<i>Semantic Differential Scale</i>) | 49 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 51 |
| Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner yang disebarakan dan Jumlah Kuesioner yang dapat diolah | 63 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 64 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Data | 65 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Kerja Islam (X1)..... | 67 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 67 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)..... | 68 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Etika Kerja Islam (X1) | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)..... | 69 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) | 69 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 70 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 71 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 72 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 72 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.15 Hasil Uji Parameter Individual (Uji T) | 74 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 75 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Model Umum Perilaku Dalam Organisasi | 25 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 37 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas P-P Plot..... | 70 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam upaya memperjelas arah dan batas penelitian serta menghindari terjadinya kesalahan interpretasi terhadap skripsi yang berjudul “**Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung**”, maka terlebih dahulu perlu ditegaskan pengertian dan maksud istilah-istilah yang terdapat dalam judul sebagai berikut:

1. **Pengaruh** Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh merupakan sebuah daya yang ada atau muncul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹ Pengaruh adalah hubungan timbal balik atau sebab akibat antara yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Sesuatu yang menjadi pemicu pengaruh perubahan yang ditimbulkan.² Adapun pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSIA Restu Bunda Kota Bandar Lampung.
2. **Implementasi** Berasal dari bahasa Inggris, yaitu *implementation* yang berarti pelaksanaan dan penerapan.³ Adapun yang dimaksud Jonh M. Echois dan Hassan Shadily, implementasi oleh peneliti adalah sebuah metode penerapan dan pelaksanaan dengan teori-teori dalam upaya mencapai sebuah tujuan dan sasaran.

¹ Pius Abdillah & Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya : Arloka), Hlm 256.

² Anang Sugeng Cahyono, 2018. “*Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia*,” h 140-57.

³ Jonh M. Echois dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta:Gramedia,1992),Hlm. 313.

3. **Etika Kerja Islam** Merupakan orientasi terhadap pekerjaan dan mendekati sebagai sebuah kebajikan dalam dalam kehidupan di dunia ini. Islam menjunjung etika sebagai nilai kehidupan yang tertinggi, karena etika berpengaruh kepada setiap aspek-aspek kehidupan.⁴
4. **Kualitas Pelayanan** Merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan menurut standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian Hukum.⁵
5. **Kinerja Karyawan** Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja tentang peralatan. Kinerja karyawan merupakan tolak ukur karyawan dalam melaksanakan tugas yang ditargetkan untuk diselesaikan. Upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat. Kinerja diukur berdasar kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmennya.⁶

⁴ Subiyanto, Achmad Machbub, (2016) “*Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Prestasi Kerja Melalui Komitmen Organisasi Pada Pondok Pesantren Hidayatul Pati,*” EQUILIBRIUM : Jurnal Ekonomi Syariah 4 No. 2

⁵ Risma Nur Maulidiya, Ahmad Mulyadi Kosim, Abrista Devi, 2019. *Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor.* Journal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah. Vol. 11 No. 2

⁶ Iman Widodo, *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard.*

6. **Rumah Sakit X** Merupakan Rumah Sakit yang terletak dilokasi yang sangat strategis di dalam Kota Bandar Lampung dengan fasilitas yang lengkap.⁷
7. **Kota Bandar Lampung** Merupakan sebuah kota di Indonesia sekaligus Ibu Kota Provinsi dan kota terbesar di Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung adalah salah satu kota terpadat di Pulau Sumatra, serta termasuk salah satu kota besar di Indonesia dan Kota terpadat di luar Pulau Jawa.

B. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah organisasi yang terbentuk karena di sebabkan oleh besarnya kebutuhan masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal tersebut menyebabkan rumah sakit berusaha menciptakan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Semakin besarnya permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang baik maka rumah sakit diharapkan untuk memberikan motivasi kerja tinggi terhadap karyawan sehingga kinerja perusahaan dapat meningkat secara optimal. Menurut Ghanimata, dalam persaingan yang ketat seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Perusahaan sendiri dituntut untuk bekerja secara efektif serta efisien dalam melaksanakan aktivitasnya, serta mampu berorientasi dalam menghasilkan laba, pelayanan yang berkualitas, dalam rangka membentuk kepercayaan, baik citra positif maupun layanan yang berkualitas.⁸ Di Kota Bandar Lampung pada saat ini telah banyak bermunculan perusahaan jasa kesehatan rumah sakit dengan berbagai fasilitas serta pelayanannya.

⁷ HRD Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung.

⁸ Mustapa Kamal Rokan, Rizal Agus, Elda Rosni Dalimunthe, 2022. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Melalui Etos Kerja Ismailmi Pada Karyawan Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida Medan*. ISSN 2477-6157. Vol.8 No.2

Rumah sakit x merupakan Rumah Sakit yang terletak di lokasi yang sangat strategis di dalam Kota Bandar Lampung dengan tujuan didirikannya untuk mempercepat tercapainya penyelamatan kematian ibu hamil dan bayinya sampai menuju proses persalinan. Rumah sakit x Merupakan Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan terbaik yang didedikasikan profesional yang ramah dan bersahabat. Pelayanan medis rumah sakit ini dikembangkan berdasarkan prinsip pelayanan kesehatan yang paripurna dengan sentuhan nuansa islami, professional, bermutu dengan mengedepankan keamanan dan kenyamanan pasien, serta menggunakan peralatan medis yang modern.

Rumah sakit x hadir sejak 9 Maret 2013, rumah sakit ini merupakan bentuk persembahan kalangan dokter swasta dan praktisi kesehatan untuk melengkapi infrastruktur pelayanan kesehatan di Bandar Lampung. Rumah sakit x adalah satu pusat pelayanan kesehatan khusus wanita dan anak yang dapat menjawab semua kebutuhan pelayanan yang berkualitas dan terpadu dengan dukungan sarana diagnostik mutakhir dan sarana fisik bangunan yang modern serta SDM yang kompeten dan Profesional di bidangnya. Rumah sakit x hadir dengan memadukan konsep rumah sakit yang nyaman seperti berada di rumah sendiri dan pelayanan setara hotel berbintang yang nyaman.

Rumah sakit x memiliki berbagai pelayanan kesehatan yang prima demi menekankan tingginya angka kematian bayi dan ibu melahirkan, pelayanan yang diberikan tidak hanya terfokus pada layanan kesehatan saja namun juga edukasi kepada ibu dan anak sedari dini dalam upaya mempersiapkan anak yang sehat, cerdas dan berakhlak. Rumah sakit x Kota Bandar Lampung memberikan pelayanan kesehatan pada ibu dan anak pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan yang berkualitas yang disebabkan oleh pelayanan perusahaan tidak hanya sebatas melayani, akan tetapi memahami, mengerti dan merasakan.

Etika kerja Islami merupakan penyebab tinggi rendahnya kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa etika kerja Islami bisa memperkuat atau memperlemah hubungan antara penilaian kinerja dan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Etika Kerja Islami berpengaruh terhadap Kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh terhadap Etika Kerja Islami. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan etika kerja Islami berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah sakit x.⁹

Etika Kerja Islam diartikan sebagai seperangkat nilai atau kepercayaan yang bersumber pada Al-Qur'an maupun sunnah tentang pekerjaan. Etika kerja Islam berpengaruh secara baik terhadap perilaku seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sehingga memberikan dampak sikap dalam melakukan pekerjaan secara positif. Sikap pekerjaan yang baik adalah sikap ketika melakukan pekerjaan dilakukan dengan kerja keras, komitmen serta dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga memberikan keuntungan baik diri sendiri maupun organisasi.¹⁰

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen.¹¹ Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong, mendefinisikan layanan sebagai suatu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan

⁹ Diah Maya Sari, 2017. *Pengaruh Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam, Dan Lingkungan Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD)*.

¹⁰ Siti Rondiah, 2017. *Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Etika Kerja Islam (Studi Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)*.

¹¹ Ivani Ridwan, Fitria Saftarina, 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan : Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Pasien*. Vol 4. No.9. Hal.20-26

oleh satu kelompok ke kelompok lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atau keunggulan keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Parasuraman dalam Nasution, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Satu upaya yang dilakukan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengelola SDM yaitu dengan membangun komitmen organisasi perawat/pegawai. Komitmen organisasi merupakan suatu kondisi pegawai berpihak terhadap suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuan organisasi yang memiliki keinginan untuk bertahan menjadi anggota dalam organisasi tersebut.

Tenaga non medis memiliki peran yang sangat penting terhadap terciptanya sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kinerja yang profesional. Tenaga non medis merupakan ujung tombak pelayanan di rumah sakit dan tenaga yang paling lama berinteraksi dengan pasien. Akan tetapi kinerja tenaga non medis masih banyak yang dikeluhkan oleh keluarga pasien. Banyak masukan dari keluarga pasien tentang pelayanan rumah sakit terutama perawat. Kondisi ini sangat bertentangan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat, dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi dan menjunjung etika kerja islam dalam bekerja serta pemenuhan kualitas pelayanan akan senantiasa menghasilkan kinerja yang optimal dan pegawai yang memiliki komitmen dan etika yang rendah menghasilkan kinerja yang buruk. Untuk itu etika kerja islam dan kualitas pelayanan pada rumah sakit dalam menjaga

loyalitas dan disiplin pegawai juga penting agar meningkatkan kinerja perusahaan secara maksimal.¹²

Kinerja karyawan merupakan tolak ukur karyawan dalam melaksanakan tugas yang ditargetkan untuk diselesaikan. Upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat. Kinerja diukur berdasar kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmennya. menurut Dessler, kinerja merupakan prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja nyata dan standar kerja yang ditetapkan. Karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku karyawan dengan standar kerja akan menghasilkan kinerja yang diharapkan.¹³ Sedarmayanti mengemukakan kinerja sebagai hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.¹⁴

Penelitian yang membahas tentang etika kerja Islam dan kualitas pelayanan, sudah banyak dilakukan dan memiliki hasil yang berbeda-beda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Muhammad Ridwan (2019) yang menyatakan bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana semakin baik etika kerja Islam, maka semakin meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh Moh Shoim (2019) dengan pernyataan yang sama, yaitu etika kerja Islam berpengaruh positif dan

¹² Ali Mustakim, 2018. *Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Pekerja Di Rumah Sakit Islam Purwodadi*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

¹³ Adab, Farisul, 2015. *Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi, Retensi Karyawan Dan Produktivitas*. Journal Ilmiah. STAIN KUDUS.

¹⁴ Halimat Tusakdiah, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Islamic Branding Terhadap Keputusan Pasien RSIA Zainab Pekanbaru*.

signifikan terhadap kinerja serta komitmen organisasi. Muhammad Ridwan (2019) juga mendukung penelitian ini yaitu bahwa berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa variabel etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berdampak baik bagi kinerja karyawan. Namun penelitian ini tidak didukung oleh Restu (2019) dengan menyatakan bahwa, etika kerja islam secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian Tsietsi dan Last (2019), kualitas pelayanan merupakan hasil dari interaksi antara manusia yang berperan sebagai penyedia layanan kepada konsumen, dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keseluruhan karyawan terutama pada industri jasa. Jika kualitas pelayan karyawan baik, penilaian seseorang terkait perusahaan juga akan baik, yang membuat orang akan percaya. Beberapa penelitian menyatakan hasil penelitian pengaruh antara kualitas pelayanan akan kinerja karyawan. Kualitas pelayanan memberi pengaruh positif signifikan akan kinerja karyawan dinyatakan dalam hasil penelitian Sani (2018); Awino et al.(2019); Fitriyani (2019); Olowokudejo dan Oladimeji (2020). Namun, hal berbeda dinyatakan dalam hasil penelitian Nwokah (2019), bahwa kualitas pelayanan tak memberi pengaruh kinerja karyawan.

Berbagai rumah sakit berlomba-lomba memperbaiki pelayanan yang terbaik pada pasien namun kenyataannya tetap terjadi gap antara harapan yang diinginkan pasien dengan perlakuan yang diterima pada saat memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini memperbaiki kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Kondisi menurunnya jumlah karyawan dan kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajerial rumah sakit, jumlah karyawan dan pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pemasukan Rumah Sakit dan hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan strategi kinerja Karyawan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan dan Pasien Pada Rumah Sakit X
Tahun 2018-2023

| | Dokter Umum+Spesialis | Karyawan Tetap | Karyawan Kontrak | Pasien Rawat Inap | Pasien Rawat Jalan | Total Karyawan | Total Pasien |
|------|------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| 2018 | 11 | 18 | 35 | 787 | 7013 | 53 | 7800 |
| 2019 | 11 | 18 | 40 | 254 | 3201 | 58 | 3455 |
| 2020 | 11 | 18 | 30 | 636 | 7830 | 48 | 8466 |
| 2021 | 11 | 18 | 30 | 422 | 5629 | 48 | 6051 |
| 2022 | 11 | 18 | 36 | 374 | 5677 | 54 | 6051 |
| 2023 | 11 | 18 | 25 | 113 | 1816 | 43 | 1929 |

Sumber : HRD Rumah sakit X Kota Bandar Lampung

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat untuk total dokter umum+Spesialis dari tahun 2018-2023 berjumlah sama yaitu 11 orang dan tidak terjadi penurunan jumlah, dan total karyawan tetap pada rumah sakit x dari tahun 2018-2023 berjumlah sama yaitu 18 orang karyawan, sedangkan terjadi penurunan jumlah setiap tahun pada karyawan kontrak pada rumah sakit x dari tahun 2018-2023 yaitu 35 orang pada tahun 2018, 40 orang pada tahun 2019, 30 orang pada tahun 2020, 30 orang pada tahun 2021, 36 orang pada tahun 2022, dan 25 orang pada tahun 2023, sama halnya terjadi penurunan jumlah total jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan pada rumah sakit x pada tahun 2018-2023 yaitu, 7800 orang pada tahun 2018, 3455 orang pada tahun 2019, 8466 orang pada tahun 2020, 6051 orang pada tahun 2021, 6051 orang pada tahun 2022, dan 1929 orang pada tahun 2023. Maka dapat dilihat bahwasanya terjadi penurunan angka jumlah karyawan kontrak dan total pasien setiap tahunnya pada rumah sakit x.

Etika kerja Islam dan kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kinerja Karyawan menurut peneliti menarik untuk dibahas dalam karangka kerja karyawan Rumah sakit X Kota Bandar Lampung. Bagaimana kinerja karyawan terhadap kewajibannya dalam bekerja yang dapat

mempengaruhi ketertarikan seseorang untuk mengunjungi rumah sakit x. Keadaan tersebut akan dilihat dalam kerangka keikhlasan seseorang karyawan untuk memberikan loyalitas lebih kepada perusahaan. Untuk melihat hal demikian tentu sangat diperlukan bagaimana seorang pemimpin memberikan arahan atau motivasi, bagaimana etika kerja dan kualitas pelayanan memberikan semangat kepada karyawan untuk menjalankan operasional perusahaan. Berangkat dari hal tersebut peneliti merasa penting untuk melihat dinamika yang ada berdasarkan variabel diatas.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian kali ini mencoba menggali pengaruh etika kerja islam yang masih kurang dapat dilihat dari pelayanan terhadap masyarakat relatif kurang efektif secara waktu dan tenaga. Kinerja perawat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masih kurang efektif terhadap kinerja karyawan pada Rumah sakit x Kota Bandar Lampung. Oleh karenanya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung**”

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Batasan masalah atau ruang lingkup masalah dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan batasan masalah agar pembahasan peneliti ini tidak meluas dan keluar dari inti pembahasan dan hanya fokus kepada penelitian yang akan diteliti, sehingga akan memudahkan pelaksanaan penelitian. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian dengan hanya membahas permasalahan terkait Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di kemukakan di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Etika Kerja Islam berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan secara Sumultan terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung
3. Untuk menganalisis pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi maupun bahan kajian untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti serta hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk memperkuat penelitian sebelumnya, menambah informasi serta sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman peneliti mengenai Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Karyawan. Serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi.

b. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan literature serta referensi yang dapat dijadikan informasi serta rujukan bagi mahasiswa yang akan meneliti dengan permasalahan yang hampir serupa yaitu mengenai Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan.

c. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan bagi perusahaan sehingga penulis berharap pihak perusahaan dapat memaksimalkan peran dan tanggungjawabnya dalam masalah Etika Kerja dalam perspektif Islami dan Kualitas Pelayanan dengan cara menerapkan program bina pegawai agar dapat diketahui secara jelas dan transparan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat umum.

d. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan keilmuan yang bisa dijadikan bahan informasi untuk mengetahui pengaruh penerapan Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja karyawan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu diperlukan guna mengetahui penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini dan dapat digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian. Hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Muhamad Ridwan, 2019. Dengan judul “*Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja dan Komitmen Karyawan sebagai variabel intervening Di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali*” menyatakan variabel etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan sebesar 0,007. Hal ini karena nilai lebih kecil dari 0.05 artinya dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Metode Penelitian Kuantitatif. Persamaan : variabel etika kerja Islam, Kinerja Karyawan. Metode Penelitian yang dipakai Kuantitatif. Perbedaan : variabel motivasi kerja, komitmen karyawan sebagai variabel intervening. Dan pada studi kasus di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
2. Taufiq Ardhiyyan, dan Muhyiddin, 2017. Dengan judul “*Pengaruh Etika Kerja Islam dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Syariah dengan Komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel intervening (Studi kasus bank umum syariah sekabupaten kudas)*”. Menyatakan hasil estimasi model yang dilakukan oleh komitmen organisasi memediasi pengaruh etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian Kuantitatif. Persamaan : variabel etika kerja Islam, kinerja karyawan. Metode penelitian Kuantitatif. Perbedaan : Komitmen organisasi, dan organizational citizenship behavior (OCB) (Studi kasus bank umum syariah sekabupaten kudas).

3. Arsy Zela Listya, 2018. Dengan judul “*Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islami terhadap Komitmen Organisasional dengan Motivasi Kerja di Lembaga Pendidikan Islam Terpadu BIAS*”. Menyatakan bahwa hipotesis keempat “terdapat pengaruh yang signifikan etika kerja Islami terhadap komitmen organisasi” terbukti. Dapat dikatakan etika kerja Islami memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja pada tenaga pengejar lembaga Pendidikan Islam Terpadu BIAS. Metode penelitian Kuantitatif. Persamaan : variabel etika kerja Islami dan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan : variabel Religiusitas, Komitmen Organisasional dengan Motivasi Kerja di Lembaga Pendidikan Islam Terpadu BIAS.
4. Moh Shoim, 2019. Dengan judul “*Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap komitmen organisasi dan kinerja dengan kepuasan kerja dan motivasi intrinsic sebagai pemediasi*”. Menyatakan bahwa hasil estimasi model yang dilakukan peneliti menyatakan bahwa etika kerja Islam (EKI) berpengaruh langsung signifikan terhadap komitmen organisasi. Metode penelitian kuantitatif. Persamaan : variabel etika kerja Islam, kinerja karyawan, dan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan : variabel komitmen organisasi, kepuasan kerja dan motivasi intrinsic sebagai pemediasi.
5. Halimat Tusakdiah, 2021. Dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Islamic Branding Terhadap Keputusan Pasien RSIA Zaenab Pekanbaru*”, menyatakan bahwa tujuan Penelitian : Mengetahui serta menganalisis pengaruh pelayanan dan Islamic branding terhadap keputusan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini diketahui pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan

Anak Zainab Pekanbaru. Bila dilihat dari hasil uji berarti kualitas pelayanan dan islamic branding berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pasien di rumah sakit ibu dan anak Pekanbaru. Analisis Data / Pengumpulan Data/ Metode Penelitian : SPSS20/Data Primer dan Data Sekunder/Kuantitatif. Persamaan : Pengumpulan data memakai data primer dan sekunder, metode penelitian kuantitatif, dan Variabel X pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan. Perbedaan : Islamic Branding, Keputusan Pasien, RSIA Zaenab Pekanbaru.

6. Siti Rondiah, 2017. Dengan judul “*Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Etika Kerja Islam (Studi Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)*,”. Menyatakan bahwa tujuan Penelitian : Mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dan untuk mengetahui apakah implementasi telah sesuai dengan pandangan etika kerja islam. Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah kebutuhan sosial dan penghargaan dibuktikan yang dimiliki pegawai sebesar 56,8%, dengan hasil uji analisis regresi linier sederhana berganda yaitu $Y=9,138+0,535X$ dengan artian bahwa hubungan motivasi kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dimana $a=9,138$ jika motivasi kerja bernilai 0 maka, kualitas pelayanan (X) 0,535 yang berarti bila motivasi kerja mengalami peningkatan 1% saja, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 53,5% dan t_{tabel} sebesar 1,98793, sedangkan t_{hitung} sebesar 7,170 berdasarkan taraf signifikansi $(0,000) < 0,05$. Hal ini sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap

motivasi, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil penelitian, bahwasanya motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum sepenuhnya mencapai nilai-nilai Islam, bahwasanya seperti yang diketahui banyaknya kasus atau kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Metode Penelitian/ Analisis Data/ Metode Analisa : Kuantitatif/ Software SPSS 20/ Analisis Regresi Sederhana Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Parsial (T). Persamaan : Pada variabel Kualitas pelayanan dan etika kerja islam, menggunakan metode penelitian kuantitatif, serta memakai metode analisa Analisis Regresi Sederhana Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Parsial (T). Perbedaan : Motivasi Kerja, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, Uji Simultan (F).

7. Ali Mustakim, 2018. Dengan judul “*Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Pekerja Di Rumah Sakit Islam Purwodadi*,”. Menyatakan bahwa tujuan Penelitian : Mengetahui seberapa besar pengaruh etika kerja islam terhadap kinerja pekerja pada rumah sakit islam Purwodadi. Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa etika kerja islam mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pekerja Rumah Sakit Islam Purwodadi yang diklasifikasikan dengan memakai aplikasi program komputer SPSS yang menunjukkan bahwa hasil R^2 yang memberikan penjelasan bahwa Etika Kerja Islami memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pekerja di Rumah Sakit Islam Purwodadi dan walau masih ada faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Dari model ini dapat disimpulkan bahwasanya

etika kerja islam sangat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pekerja pada Rumah Sakit Islam Purwodadi. Teknik Pengambilan Data/ Metode Analisa/ Metode Penelitian : Pendekatan Asosiatif dan Koesioner (Skala Likert) / Analisis Regresi Linier Sederhana, Koesioner, dan Software SPSS/ Kuantitatif, Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji parsial (T), uji simultan (F), dan koefisien determinasi (R^2). Persamaan : pada variabel etika kerja Islam, menggunakan metode penelitian kuantitatif, menggunakan skala pengukuran likert, menggunakan metode analisa Analisis Regresi Linier Sederhana, Koesioner, dan Software SPSS/ Kuantitatif, Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji parsial (T), uji simultan (F), dan koefisien determinasi (R^2). Perbedaan: Kinerja Pekerja , Rumah Sakit Islam Purwodadi.

8. Diah Maya Sari, 2017. Dengan judul "*Pengaruh Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam, Dan Lingkungan Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD)*,". Menyatakan bahwa tujuan Penelitian : Mengetahui pengaruh etika kerja islam motivasi kerja islam dan lingkungan kerja islam terhadap kinerja karyawan. Hasil Pembahasan: Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial, etika kerja islam tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai sig. $0,825 > 0,05$. Motivasi Kerja Islam tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai sig. $0,385 > 0,05$. Lingkungan Kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. sedangkan secara simultan, Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam dan Lingkungan Kerja Islam mempunyai Pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Metode Analisis Data/ Metode Analisa : Analisis Regresi Linier Sederhana Berganda / Program

SPSS versi 22.0 serta Microsoft Excel 2007. Persamaan : Pada variabel X etika kerja Islam, dan variabel Y Kinerja Karyawan, dan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Perbedaan : Motivasi Kerja Islam, Lingkungan Kerja Islam, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD.

9. Risma Nur Maulidiya, Ahmad Mulyadi Kosim, Abrista Devi, 2019. Dengan judul “*Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor,*” *Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah*. Vol. 11 No. 2. Menyatakan bahwa tujuan Penelitian : Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan hotel syariah di Bogor. Hasil Pembahasan : Penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis islam berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Metode Penelitian / Analisis Data/Populasi/ Studi Kasus: Kuantitatif / Part Least Square (PLS) melalui software SmartPLS 3.0 / Seluruh pelanggan Hotel Minimal 100 Responden/ Sahira Butik Hotel dan Srigunting Inn Hotel. Persamaan : Pada variabel X_1 dan X_2 yaitu etika kerja Islam dan Kualitas Pelayanan, menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan: Etika Bisnis Islam, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Hotel Syariah Di Bogor.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu gambaran tentang urutan penulisan yang jelas. Dalam penelitian ini berisi lima bab dan masing-masing bab terdiri atas beberapa subbab. Hal ini dilakukan agar penelitian ini lebih teratur dan sistematis.

Adapun susunan sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I**PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai penegasan judul, latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

BAB II**LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

Pada bab ini berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori atribusi. Pada bab ini juga terdapat kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis.

BAB III**METODE PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan terdiri atas jenis dan sifat penelitian, sumber data, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terdiri atas hasil dari penelitian yang dilakukan serta pembahasan mengenai hasil tersebut. Bab ini meliputi deksripdi data dan pembahasan hasil penelitian dan analisis.

BAB V**PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi atas penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan berisi masalah yang akan diteliti serta hasil dari penyelesaian permasalahan tersebut. Sedangkan rekomendasi berisi anjuran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian berlangsung sejak Juli 2023 sampai dengan Agustus 2023. Penelitian akan dilaksanakan di Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung.

B. Jenis Dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data sampai dengan penyajian hasil data analisis.¹⁵ Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada adat numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistic yang sesuai.¹⁶

Jenis penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu jenis penelitian yang berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai permasalahan diluar kepustakaan.

Dalam penelitian ini, data kuantitatif dianalisis dan selanjutnya diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan

¹⁵ Hardani, dkk., “*Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*,” (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu,2020),239.

¹⁶ Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta),80.

Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah sakit X Kota Bandar Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan ini bersifat kuantitatif, khususnya metode untuk menyelidiki suatu objek yang informasinya ditampilkan dalam bentuk angka dan pengujian data yang digunakan bersifat statistic atau terukur yang sepenuhnya bertujuan untuk menguji hipotesis atau dugaan sementara.¹⁷

Penelitian ini masuk ke dalam penelitian asosiatif, dengan rumusan masalah pada penelitian ini bersifat pertanyaan, yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih baik secara eksplisit maupun implisit.¹⁸ Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat.¹⁹ Variabel independennya ialah Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel dependennya ialah Kinerja karyawan.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama terkait variabel untuk tujuan tertentu dari studi.²⁰ Adapun data tersebut diperoleh dari objek penelitian secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yang dijadikan sampel penelitian. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh

¹⁷ Joko Subagyo, "Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik," (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 97.

¹⁸ Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* (Bandung : Alfabeta), 401.

¹⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Depok: 2012), 69.

²⁰ Hardani dan Dika J, *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, I ed. (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 401.

secara tidak langsung yaitu data yang rasal dari laporan. Profil, buku pedoman, dan penelitian lain.²¹

1. Data Primer

a. Wawancara

Wawancara atau temu duga merupakan salah satu data pengumpulan dengan cara mengadakan komunikasi langsung, atau tanya jawab kepada pihak yang akan menjadi sumber data primer penelitian yang mengetahui langsung dengan masalah yang diteliti. Bentuk informasi yang akan diperoleh dinyatakan dalam bentuk tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan pertanyaan yang dalam bentuk pernyataan untuk dijawab oleh responden. Menggunakan skala Diferensial Semantic sebagai skala pengukuran, yaitu skala yang sering digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan.

2. Data Sekunder

a. Telaah Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan guna melengkapi data yang diperoleh dari penelitian lapangan. Data-data pelengkap tersebut diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu dan karya ilmiah lainnya yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

²¹ Priadana, Sidik dan Denok, *Metode Penelitian Kuantitatif*, I ed. (Tangerang: Pascal Books,2021),46.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah jumlah seluruh unit analisis objek penelitian. Populasi digunakan untuk menyebut seluruh elemen atau anggota dari wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas yang menjadi sasaran penelitian serta ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²² Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memeriksakan diri di bidang kesehatan untuk para ibu hamil, wanita-wanita yang terjadi permasalahan pada rahim, dan anak-anak. Yang menjadi pasien rawat jalan dan inap pada Rumah sakit X yang ada di Kota Bandar Lampung.

2. Sampel Penelitian

Sampel menurut Suharsimi Arikunto adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat mewakili populasinya.²³ Tujuan menggunakan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya dengan jalan hanya mengamati seluruh dari populasi yang tersedia. Dalam penelitian ini penulis dapat memperoleh sampel menggunakan teknik sampel jenuh, menurut Sugiyono (2019) sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel, dengan semua anggota populasi dijadikan sampel sebanyak :

Tabel 3.1

Jumlah Karyawan dan Pasien Januari-Mei 2023

| | | |
|--------------------|------|--------------------------------|
| Pasien rawat inap | 113 | Periode bulan Januari-Mei 2023 |
| Pasien Rawat Jalan | 1816 | Periode bulan Januari-Mei 2023 |
| Total | 1929 | Periode bulan Januari-Mei 2023 |

Sumber : Data primer diolah, 2023

²² Juliansyah, "Metode Penelitian," (Jakarta: Kencana, 2010), 147.

²³ Ibid

Berdasarkan data pada tabel 3.1 menunjukkan bahwa sampel yang digunakan pada penelitian ini diambil hanya pada tahun 2023 yang berjumlah keseluruhan pasien baik rawat inap dan rawat jalan yaitu 1929. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi rumus yang digunakan adalah rumus *Slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel/Jumlah Responden

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,05.

Maka jumlah sampel yang akan didapatkan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{1929}{1 + 1929 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1929}{1 + 1929 (0,0025)}$$

$$n = \frac{1929}{1 + 4,8225}$$

$$n = \frac{1929}{58225}$$

$$n = 331,3009$$

$$n = 332$$

Jadi, sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 332 responden. Sementara, seandainya peneliti menetapkan batasan kesalahan sebesar 10%, maka penelitian yang didapatkan sebesar 95 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara atau temu duga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yaitu dengan cara mengadakan komunikasi langsung, atau tanya jawab kepada pihak yang akan menjadi sumber data primer penelitian yang mengetahui langsung dengan masalah yang diteliti.²⁴ Bentuk informasi yang akan diperoleh dinyatakan dalam bentuk tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Andreas Laurence selaku HRD dari Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung, peneliti mengajukan pertanyaan perihal mengapa terjadi penurunan jumlah angka karyawan kontrak dan total kunjungan pasien.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan pertanyaan yang dalam bentuk pernyataan untuk dijawab oleh responden. Menggunakan skala peringkat berkelanjutan (*Continuous rating scale*) sebagai skala pengukuran, yaitu skala yang sering digunakan dalam kuesioner, dalam teknik ini responden umumnya menggunakan serangkaian angka dikenal sebagai titik skala untuk memberi peringkat suatu item.

²⁴ Mita Rosaliza, "Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif". Jurnal Ilmu Budaya, Vol.11, No.2 Februari 2015.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti akan mengetahui pengukuran suatu variabel sehingga peneliti dapat mengetahui baik dan buruknya pengukuran tersebut.²⁶ Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel, yaitu:

1. Variabel dependen

Variabel dependen (*dependent variables*) atau variabel terikat merupakan jenis variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen secara sistematis disimbolkan dengan huruf Y. variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

2. Variabel independen

Variabel independen (*Independent variables*) atau disebut variabel bebas merupakan jenis variabel yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel dependen yang diduga sebagai akibatnya.²⁷ Variabel ini disimbolkan dengan huruf X. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Etika Kerja Islam (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2).

Definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian ini dijelaskan pada tabel sebagai berikut :

²⁶ Hardani, et. Al., *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu,2020),362.

²⁷ Sangkot Nasution, *Variabel Penelitian*, vol.05, no.2 Desember 2017,2.

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator | Skala | Kuesioner |
|-----------|------------------------|--|---|--------------|---|
| 1. | Etika Kerja Islam (X1) | Menurut Nur et. Al.(2018) berpendapat bahwa etika kerja islam merupakan sebagai perangkat nilai atau sistem kepercayaan yang diturunkan dari Al-Quran dan Sunnah mengenai kerja dan kerja keras. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tekun dalam bekerja 2. Istiqomah dalam bekerja 3. Komitmen kerja 4. Jujur | Ordinal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan kewajiban. 2. Karyawan memiliki rasa tanggung jawab 3. Karyawan selalu profesional ketika melayani pasien 4. Karyawan mampu membedakan tujuan yang benar dan salah 5. Pengetahuan dan keterampilan karyawan selalu baik untuk melayani pasien. 6. Karyawan melaksanakan pekerjaan dengan kemampuan yang terbaik 7. Karyawan |

| | | | | | |
|----|-------------------------|---|--|---------|--|
| | | | | | mengembangkan sikap hidup kritis konstruktif (disiplin, professional, dan amanah). |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X2) | Menurut Dewi Lukasyanti(2006), Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atau keunggulan keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Parasuraman dalam Nasution (2004), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (kepastian) 4. <i>Emphaty</i> (empati) 5. <i>Tangible</i> (berwujud) | Ordinal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Etika karyawan baik dalam melayani pasien 2. Karyawan sangat sabar, ramah, dan telaten 3. Karyawan selalu profesional ketika melayani pasien 4. Peralatan yang dimiliki bagus serta sudah menggunakan alat yang modern 5. Memiliki pelayanan IGD 24 jam sehingga mempermudah pasien dalam menentukan rumah sakit. 6. Pengetahuan dan keterampilan karyawan selalu baik untuk melayani pasien. 7. Dalam bekerja karyawan |

| | | | | | |
|----|----------------------|---|---|---------|--|
| | | sikap , berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. | | | berusaha untuk mengikuti trend perkembangan yang ada |
| 3. | Kinerja karyawan (Y) | Menurut Rivai (2012), Kinerja karyawan secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas karyawan. merupakan tolak ukur karyawan dalam melaksanakan tugas yang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian | Ordinal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memiliki basis pengetahuan yang luas 2. Karyawan mampu memecahkan masalah yang sulit dengan menggunakan pendekatan terbaru 3. Karyawan mampu memecahkan masalah yang sulit dengan menggunakan pendekatan terbaru 4. Karyawan mampu melihat masalah dari |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>ditargetkan untuk diselesaikan. Upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat. Kinerja diukur berdasar kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen.</p> | | | <p>sudut pandang yang berbeda dari orang lain</p> <p>5. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup luas yang dapat membantu orang lain dalam pengambilan keputusan</p> <p>6. Karyawan memiliki kepercayaan diri dalam membantu membuat keputusan yang baik</p> <p>7. Dalam bekerja karyawan berusaha untuk mengikuti trend perkembangan yang ada</p> |
|--|--|--|--|--|--|

G. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data ialah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti,

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.²⁸

1. Statistik Dekskriptif

Statistik deksriptif merupakan proses tranformasi data penelitian dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau diterjemahkan serta bisa diinterpretasikan. Statistik deksriptif pada umumnya digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian sekaligus mendukung variabel yang akan diteliti. Kegiatan yang berhubungan dengan statistik deksriptif yaitu seperti menghitung rata-rata (*mean*), standar deviasi (*standard deviation*), dan maksimum-minimum. *Mean* digunakan untuk memperkirakan besar rata-rata populasi yang diperkirakan dari sampel.²⁹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat ukur statistic yaitu SPSS versi 25.

2. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Jadi validitas dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B* (Bandung: Alfabeta:2013),147.

²⁹ Molli Wahyuni, *Statistik Dekskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25I* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani,2020),2.

digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang hendak diukur.³⁰

Penelitian ini menggunakan uji validitas *Brivate Pearson* (korelasi product moment) yaitu analisis dengan menggunakan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan total skor.

Pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Untuk menentukan nilai r_{hitung} , dibantu dengan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Coorrected Item-Total Correlation*.³¹ Dengan kreteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus *Alpha Cornbach*.³²

3. Uji Prasarat Analisis

1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data. Uji

³⁰ Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro). Hal. 39

³¹ Tim Penyusun, 2007. *Modul Praktikum Metode Riset Untuk Bisnis Dan Manajemen*, (Bandung : Utama Universitas Widyatama). Hal. 20

³² *Ibid*, 24.

normalitas berguna untuk mendeteksi normal atau tidaknya distribusi terhadap model regresi variabel dependen dan independen.³³ Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut yaitu data distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-smirnov*. Data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P < 0,05$). Sebaliknya, data dikatakan tidak normal apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$).³⁴

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan hubungan linear antara variabel bebas. Ghozali (2017:71) menyatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) serta nilai toleransi. Dengan nilai isyaratnya bagi nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan untuk nilai VIF kurang dari 10.³⁵

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana tidak kostannya varians diseluruh faktor gangguan

³³ Gozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,” Ed.3. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro),2005.

³⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*,”253.

³⁵ Gozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,” Ed.3. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro),2005.

(Varians nir konstan atau Varians nir-hormogin). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual atau dari pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dapat disebut sebagai homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model homoskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linear antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan menggunakan rumus.³⁶ Model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Perusahaan

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi variabel independen

X₁ = Etika Kerja Islam

X₂ = Kualitas Pelayanan

e = Koefisien Error

5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat

³⁶ Ibid, 13.

pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³⁷ Dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah uji koefisien determinasi (Uji R^2), Uji F (Pengujian secara keseluruhan atau simultan) dan Uji T (Pengujian secara Parsial).

1) Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 bertujuan untuk mengukur variabilitas variabel dependen (Y) sebagai akibat dari penggunaan independen (X) dalam model regresi. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan dari besarnya persentase dari koefisien determinasi R^2 dan besarnya nilai koefisien determinasi R^2 yaitu berkisar antara nilai 0 (nol) sampai 1 (satu) semakin mendekati 0 (nol) menunjukkan pengaruh yang semakin lemah semua variabel bebas terhadap nilai variabel terikat dan sebaliknya semakin mendekati 1 (satu) menunjukkan semakin kuat pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.³⁸

2) Uji F (Pengujian secara Keseluruhan/Simultan)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan dapat dilakukan dengan uji F. Uji F bertujuan untuk mengetahui kelayakan suatu model yang digunakan dalam penelitian ini agar bisa digunakan untuk tahap pengujian selanjutnya. Untuk menguji kelayakan model dapat menggunakan uji F dengan tingkat signifikan $\alpha=0.05$, adapun indicator untuk menguji kelayakan model sebagai berikut :

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta,2005),64.

³⁸ Algifari, *Analisis Regresi Untuk Bisnis Ekonomi*,Edisi Ketiga (Yogyakarta: 015),75.

- a. Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka penelitian dikatakan layak untuk tahap pengujian berikutnya.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka penelitian dikatakan tidak layak untuk tahap pengujian berikutnya.

3) Uji T (Pengujian secara Parsial)

Tujuan uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ (5%).

Hipotesis uji t sebagai berikut :

- a. Jika tingkat signifikan $< 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika tingkat signifikan $> 0,05$, H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh etika kerja Islam (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 332 orang. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diolah dengan menggunakan *software* SPSS 25 dengan metode regresi linier berganda, berdasarkan pemaparan data hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan mengenai seberapa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung melalui indikator dari kedua indikator diatas sebagai berikut :

1. Etika kerja Islam (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan penelitian ini dapat dilihat dari berdasarkan hasil uji regresi berganda, didapatkan hasil uji t (Parsial) bahwa variabel kemampuan karyawan dalam melakukan etika kerja Islam maka semakin tinggi pula kinerja karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung. Hal ini didukung pemahaman mengenai etika kerja Islam secara baik serta mampu menerapkannya dalam bekerja dapat memperlemah atau memperkuat kinerja karyawan karyawan memiliki tingkat penghayatan religiusitas tinggi terutama dalam etika kerjanya apabila saat mendapat tekanan maupun gangguan dari internal maupun eksternal maka akan tidak mudah terpengaruh.
2. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan penelitian ini dapat dilihat dari berdasarkan hasil uji regresi berganda, didapatkan hasil uji t (Parsial) bahwa variabel kemampuan karyawan

dalam melakukan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung. Hal ini didukung kualitas pelayanan penyebab eksternal mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji regresi berganda maka secara simultan etika kerja Islam (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak tertentu sesuai dengan tujuannya. Maka rekomendasi yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan bagi perusahaan sehingga penulis berharap pihak perusahaan dapat memaksimalkan peran dan tanggungjawabnya dalam masalah Etika Kerja dalam perspektif Islami dan Kualitas Pelayanan dengan cara menerapkan program bina pegawai agar dapat diketahui secara jelas dan transparan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat umum.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya yaitu agar lebih memperluas wilayah penelitian dan juga dapat menggunakan variabel-variabel lain tidak hanya Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan sehingga hasil yang didapatkan bervariasi serta memahami setiap aspek-aspek pertanyaan yang ada agar perbedaan persepsi penilaian dapat dikurangi, sehingga data yang dihasilkan lebih valid.

DAFTAR RUJUKAN

- Abbas Ali, “*Scaling Of Islamic Rork Ethic*,” *Jurnal Of Social Pshycology*,(1998):579-581.
- Adab, Farisul, 2015. *Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi, Retensi Karyawan Dan Produktivitas*. Journal Ilmiah. STAIN KUDUS.
- Algifari, *Analisis Regresi Untuk Bisnis Ekonomi*,Edisi Ketiga (Yogyakarta: 015),75.
- Ali Mustakim, 2018. *Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Pekerja Di Rumah Sakit Islam Purwodadi*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ali, A & Al Qwaihah, M.Y. 2008. *Islamic Work Ethic in Kuwait. Journal of Manusiament Development*, Vol.14.
- Amalia Adhandayani, (2020). “*Modul Metode Penelitian 2 (Kualitatif)(PSI 309)*,”.
- Anang Sugeng Cahyono,2018. “*Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia*,” h 140-57.
- Andreas Laurence, *HRD Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa Kota Bandar Lampung*.
- Bernhard Tewel, Adolfina, Merinda, Pandowo, Hendra N. Tawas, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: CV Patra Media Grafindo, 2017),3.
- Bob Waworuntu, 2016. *Perilaku Organisasi : Beberapa Model dan Submodel*. H.103.
- Diah Maya Sari, 2017. *Pengaruh Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam, Dan Lingkungan Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD)*.
- Dika J, “*Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*,” (Yogyakarta:CV Pustaka Ilmu,2020),239-362.
- Dryon Taluke, Ricky S. M Lakat & Amanda Sembel, “*Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat*.” *Jurnal Spasial* 6, No.2,(2019):534.
[File:///C:/Users/LARGO/Downloads/25357-51939-1-SM%20\(1\).pdf](File:///C:/Users/LARGO/Downloads/25357-51939-1-SM%20(1).pdf)

- Erni Suryandari dan Lisdi Valentin Pratama, “*Determinan Fraud Dana Desa: Pengujian Elemen Fraud Hexagon, Machiavellian, dan Love Of Money,*” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Indonesia* 5, No.1 (2020):58-59, <https://doi.org/10.18196/rabin.v5i1.11688>.
- Friska Septriyanda Patraini, dkk, “Pengaruh Pengendalian Internal, Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Kapasitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Konstruksi Di Kota Bandar Lampung)”, *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan (JAK)* 26, no. 1 (2021): 14.
- Gozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS,*” Ed.3. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 2005.
- Halimat Tusakdiah, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Islamic Branding Terhadap Keputusan Pasien RSIA Zainab Pekanbaru.*
- Hardani , *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, I ed. (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 401.
- Heider, F. (1958), *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York.
- Husaeri Priatna, “*Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Rasio Profitabilitas,*” *Jurnal Akuntansi*, Vol.7, No.2, Agustus 2016, 3.
- Ibid
- Ibid
- Ibid, 13.
- Ibid, 24.
- Iman Widodo, *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard.*
- Ivani Ridwan, Fitri Saftarina, 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan : Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Pasien*. Vol 4. No.9. Hal.20-26
- Joko Subagyo, “*Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik,*” (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 97.
- Jonh M. Echois dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1992), Hlm. 313.

- Juliansyah, “*Metode Penelitian,*” (Jakarta: Kencana,2010),147.
- Miftah Thoha, *Perilaku organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya,* (Jakarta: Rajawali Pers,2019),11.
- Mita Rosaliza, “*Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif,*”. *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol.11,No.2 Februari 2015.
- Molli Wahyuni,*Statistik Dekriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25I* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani,2020),2.
- Mukhtar Galih,Muhammad Hidayat, “*Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PT. Bososwa Propertindo,*” *Journal Stieamkop*, Vol.2,No.1,2018,95-96.
- Mustapa Kamal Rokan, Rizal Agus, Elda Rosni Dalimunthe, 2022. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Melalui Etos Kerja Ismailmi Pada Karyawan Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida Medan.* ISSN 2477-6157. Vol.8 No.2
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Depok: 2012),69.
- Nanda Hidayan Sono, Lukman Hakim, Lusi Oktaviani, “*Etos Kerja Islami Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja,*” *SNAPER-EBIS,* (2017):414,
[file:///C:/Users/LARGO/Downloads/6687-457-13634-1-10-20180122%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LARGO/Downloads/6687-457-13634-1-10-20180122%20(1).pdf)
- Pius Abdillah & Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia,* (Surabaya : Arloka), Hlm 256.
- Priadana, Sidik dan Denok, *Metode Penelitian Kuantitatif,* I ed. (Tangerang: Pascal Books,2021),46.
- Putro, Prima Utama Wardoyo. 2018. *Etika Kerja Islam, Komitmen Organisasi, Sikap Pada Perubahan Organisasi Terhadap Kinerja.* *Jurnal Manajemen Indonesia.* Vol. 18.
- Rahma Nur Fitriana dan Erika Setyanti Kusumaputri, “*Etika Kerja Islam Dan Komitmen Afektif Terhadap Pegawai Negeri Sipil Bagian Administrasi Umum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,*” *Psikologika* 19,No.2,(2014):124,
<file:///C:/Users/LARGO/Downloads/7693-14084-2-PB.pdf>

- Risma Nur Maulidiya, Ahmad Mulyadi Kosim, Abrista Devi, 2019. *Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor*. Journal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah. Vol. 11 No. 2
- Sangkot Nasution, *Variabel Penelitian*, vol.05, no.2 Desember 2017,2.
- Shukri Ahmad dan Musa Yusuf Owoyemi, "The Concept of Islamic Work Ethic: An Analysis of Some Salient Points in the Prophetic Tradition," *Internasional Journal of Business and Social Science* 3, No.20,(2012):118, https://ijbssnet.com/journals/vol_3_No_20_Special_Issue_October_2012/12.pdf
- Siti Rondiah,2017. *Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Etika Kerja Islam (Studi Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)*.
- Siwi Dyah Ratnasari & Tarimin, "Efek Perilaku Individu Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Administrasi Bisnis* 10, No 2, (2021): 168, [File://C:/Users/LARGO/Downloads/36685-128469-1-PB%20\(1\).pdf](File://C:/Users/LARGO/Downloads/36685-128469-1-PB%20(1).pdf)
- Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B,"253.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta,2005),64.
- Sumartik, *Buku Ajar Perilaku Organisasi*, 1 ed (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018),99.
- Tewal dkk, *Perilaku Organisasi*, 9-10.
- Thasia Nadia Putri, 2021. *Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Zainab Pekanbaru*. Skripsi Universitas Islam Riau.
- Toha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, 34-35.
- Tim Penyusun, 2007. *Modul Praktikum Metode Riset Untuk Bisnis Dan Manajemen*, (Bandung : Utama Universitas Widyatama). Hal. 20
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami.*, h.15-16.

Yuli Suwati, 2013. *Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunas Hijau Samarinda*. Journal Ilmu Administrasi Bisnis : Universitas Mulawarman. Vol.1. No.1. Hal. 41-55.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Salam sejahtera, saya Ahmadiani Lintang Maulidiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Disini saya sedang melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Implementasi Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit X Kota Bandar Lampung**”. Agar penelitian ini bisa berlangsung dengan baik, saya memohon kesediaan dan bantuan untuk mengisi kusioner ini dengan sebaik-baiknya, Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. **Email** :
2. **Nama** :
3. **Umur** :
4. **Jenis Kelamin** :
5. **Pernah menjadi pasien di Rumah Sakit X**

DAFTAR KUESIONER

Mohon untuk memberikan penilaian rating score untuk menilai berbagai atribut item pada skala tujuh poin sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan.

Keterangan :

1. STM (-3) : Sangat Tidak Memuaskan
2. TM (-2) : Tidak Memuaskan
3. KM (-1) : Kurang Memuaskan
4. N (0) : Netral
5. CM (1) : Cukup Memuaskan
6. M (2) : Memuaskan
7. SM (3) : Sangat Memuaskan

| | | | | | | | | |
|------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | yang baik | | | | | | | |
| Y1.7 | Dalam bekerja karyawan berusaha untuk mengikuti trend perkembangan yang ada | | | | | | | |

Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner

1. Etika Kerja Islam (X1)

| No. | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 | 3 | 3 |
| 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 8 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| 9 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 3 | 3 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| 12 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| 14 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 19 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 20 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | 1 | -2 | 0 | -1 | 2 | 2 | 1 |
| 25 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 34 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 40 | 2 | 3 | 3 | 0 | 2 | 3 | 0 |
| 41 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 42 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 45 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 46 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 0 | 3 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 53 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 59 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 60 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 61 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 62 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 67 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 70 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 71 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 74 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 75 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 78 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 79 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| 80 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 81 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 85 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 86 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 87 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 88 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 89 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 | 2 |
| 90 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 91 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 92 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 93 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 94 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 95 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 96 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 97 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 98 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 99 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 |
| 100 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | 2 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 102 | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 103 | 0 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 104 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 105 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 106 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 107 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 108 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 109 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 110 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 111 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 112 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 113 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 114 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 115 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 116 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 117 | 0 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 118 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 119 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 120 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 121 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 122 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 123 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 3 |
| 124 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 125 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 126 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| 127 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 128 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 129 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 2 |
| 130 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 131 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 132 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 133 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 134 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 135 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 136 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 137 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 138 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 0 | 2 |
| 139 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 140 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 141 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 3 | 1 |
| 142 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 143 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 3 | 2 |
| 144 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 145 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 146 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 147 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 148 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 149 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 150 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 151 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 |
| 152 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 153 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 |
| 154 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 155 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 156 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 157 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 158 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 159 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 160 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 161 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 162 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 163 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 164 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 165 | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 166 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 167 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 168 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 169 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 170 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 171 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 172 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 |
| 173 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 174 | 0 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 175 | 1 | 3 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 176 | 2 | 2 | 0 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 177 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 178 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 179 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 180 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 |
| 181 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 182 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 183 | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 184 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 2 |
| 185 | 3 | 2 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 186 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 187 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 188 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 189 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| 190 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| 191 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 192 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 193 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 194 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 195 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 196 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 3 |
| 197 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 198 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 199 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 200 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 201 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 |
| 202 | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 203 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 204 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 205 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 206 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 207 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 208 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 209 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 210 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 |
| 211 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 212 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 213 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 214 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 215 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 |
| 216 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 217 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 218 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 219 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 220 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 221 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 222 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 |
| 223 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 224 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 225 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 226 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 227 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 228 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 229 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 230 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| 231 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 232 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 233 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 234 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 235 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 236 | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 237 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 238 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 239 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 240 | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 241 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 242 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 3 | 2 |
| 243 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 244 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 | 2 |
| 245 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 246 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 247 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 248 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 249 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 250 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 251 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 252 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 253 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 254 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 255 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 256 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 257 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 258 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 259 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 |
| 260 | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 261 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 262 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 263 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 264 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 265 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 266 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 267 | 2 | 2 | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 268 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 269 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 270 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 271 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 272 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 273 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 274 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 275 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 276 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 277 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 278 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| 279 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 280 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 |
| 281 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 282 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 283 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 284 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 285 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 286 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 287 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 288 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 289 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 290 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 291 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 292 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 0 |
| 293 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 294 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 295 | 1 | 3 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| 296 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 297 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 3 | 1 |
| 298 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| 299 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 300 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 |
| 301 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 302 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 303 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 304 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 |
| 305 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 306 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 307 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 |
| 308 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 309 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 310 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 311 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 312 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 313 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 314 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 315 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 316 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 317 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 318 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 319 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 320 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 321 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 322 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| 323 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 324 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 325 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 326 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 327 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 328 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 329 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 330 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 331 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| 332 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 |

2. Kualitas Pelayanan (X2)

| No. | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 11 | -2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 12 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 20 | 2 | 2 | -1 | -1 | 2 | 0 | 2 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 28 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 39 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 40 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | -1 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 43 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 49 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 61 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 66 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 69 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 71 | 1 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | -2 |
| 72 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 73 | 3 | 3 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| 74 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 75 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 78 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 80 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 85 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 86 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 87 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 88 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 89 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 90 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 91 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| 92 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 93 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 94 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 95 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 96 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 97 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 98 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 |
| 99 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 100 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 101 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| 102 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 103 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 104 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 105 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 106 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 107 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 3 |
| 108 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 |
| 109 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 110 | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 111 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 112 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 113 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| 114 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 115 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 116 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 |
| 117 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 118 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 119 | 1 | 3 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| 120 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 121 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 122 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| 123 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 124 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 125 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 126 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 127 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 128 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 129 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 130 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 131 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 132 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 133 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 134 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| 135 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 136 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 137 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 138 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 139 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 140 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 141 | 3 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 142 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 143 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 144 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 145 | 1 | 0 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 146 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 147 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 148 | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 149 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 150 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 151 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 152 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 153 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 154 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 155 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 |
| 156 | 3 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 157 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 158 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 159 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 160 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 161 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 162 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 163 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 164 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 165 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 166 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 167 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 168 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 169 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 170 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| 171 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 172 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 173 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 174 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 175 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 176 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 177 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 178 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 179 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 181 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 182 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 0 |
| 183 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 184 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 |
| 185 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 186 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 187 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 188 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 189 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 190 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 191 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 192 | 3 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 193 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 194 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 195 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 196 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 197 | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 199 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 200 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 201 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| 202 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 203 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 204 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 205 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 206 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 207 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 208 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 209 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 210 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 211 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 212 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 213 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 214 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 215 | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 216 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 217 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 218 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 219 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 220 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 221 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 222 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 223 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 224 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 225 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 226 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 227 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 228 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 229 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 230 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 231 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 232 | 3 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 233 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 234 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 235 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 236 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 237 | 2 | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 238 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 3 | 2 |
| 239 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 240 | 3 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 241 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 242 | 1 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 243 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 244 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 245 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 246 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 247 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 248 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 249 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 250 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 251 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 252 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 253 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 254 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 255 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 256 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 257 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 258 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 259 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| 260 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 261 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 3 |
| 262 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 263 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| 264 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 265 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 266 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 267 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| 268 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 269 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 270 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 271 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 |
| 272 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 273 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| 274 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 275 | 2 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 276 | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 1 |
| 277 | 1 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| 278 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 279 | 0 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 280 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 281 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 282 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 283 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 284 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 285 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 286 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 287 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 288 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 289 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 290 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 291 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| 292 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 293 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 294 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 295 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 296 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 297 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 298 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 299 | 3 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| 300 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 301 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 302 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 303 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 304 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 305 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 306 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 307 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 308 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 309 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 310 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 311 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 312 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 313 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 314 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 315 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| 316 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 317 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 318 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 319 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 320 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 321 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 322 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 323 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 324 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 325 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 326 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 327 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 328 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 329 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 330 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 331 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 332 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |

3. Kinerja Karyawan (Y)

| No. | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | Y1.6 | Y1.7 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | -2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| 12 | 3 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 13 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 19 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 0 | -1 | -1 | -1 | -1 | -1 | -2 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | -1 | 3 | -1 | -1 | 0 | 1 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 34 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 39 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 40 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 49 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 53 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 55 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 58 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 69 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 70 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 71 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 72 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 73 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 74 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 75 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 78 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 79 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 80 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 85 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 86 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 87 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 88 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 89 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 90 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 91 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 92 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 |
| 93 | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 94 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 95 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 96 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 97 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 98 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 99 | 2 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| 100 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 101 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| 102 | 2 | 3 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 103 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| 104 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| 106 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 107 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 108 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 109 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 110 | 0 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 111 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 112 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 113 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 114 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 115 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 116 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 117 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| 118 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 119 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 120 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 121 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 122 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 123 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| 124 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| 125 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 126 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 127 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 128 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 129 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 130 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 131 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 132 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 133 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 134 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 135 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 136 | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 137 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 138 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 139 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 140 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 141 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 3 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 142 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 143 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 144 | 1 | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 |
| 145 | 1 | 2 | 3 | 0 | 2 | 3 | 1 |
| 146 | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 |
| 147 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 |
| 148 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 149 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 150 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 151 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 152 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 153 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 154 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 155 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 156 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 157 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 158 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 159 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 160 | 0 | 3 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 161 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 162 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 163 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 164 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 165 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 166 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 167 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 168 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 169 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 170 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 171 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 172 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 173 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 174 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 175 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 176 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 177 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 178 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 179 | 3 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 180 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| 181 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 182 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 183 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 184 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 185 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 186 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 187 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 188 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 189 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 190 | 3 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 191 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 192 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 193 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 194 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 195 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 196 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 197 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 198 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 199 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 200 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 201 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 202 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 203 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 204 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 205 | 3 | 2 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 206 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 207 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 208 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| 209 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 210 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 211 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| 212 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 213 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 214 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 215 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 216 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 |


| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 217 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 218 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 219 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 220 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 221 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| 222 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 223 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 224 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 225 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 226 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 227 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 228 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 229 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 230 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 231 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 232 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 233 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| 234 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 |
| 235 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 236 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 237 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 238 | 1 | 1 | 3 | 0 | 3 | 3 | 1 |
| 239 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 240 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 241 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 242 | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 243 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 244 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 245 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 246 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 247 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| 248 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 249 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 250 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 251 | 1 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 252 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 253 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 254 | 3 | 2 | 3 | 2 | 0 | 3 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 255 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 256 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 257 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 258 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 259 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 260 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| 261 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 262 | 3 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 263 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 264 | 2 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 265 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 266 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 267 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 268 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| 269 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 270 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 271 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 272 | 3 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 273 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 274 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 275 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 276 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 277 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 278 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 279 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 280 | 1 | 2 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 281 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 282 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 283 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 284 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 285 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 286 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 287 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 288 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 289 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 290 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 291 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 292 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 293 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 294 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 295 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 296 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 297 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 298 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 299 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 300 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 301 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 302 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 303 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 304 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 305 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 306 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| 307 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 308 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 309 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 310 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 311 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 312 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 313 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 314 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 315 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 316 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 317 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 318 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 319 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 320 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 321 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 322 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 323 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 324 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 325 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 326 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 327 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 328 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 329 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 330 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 331 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 |
| 332 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 |

Lampiran 3. Surat Balasan Persetujuan Permohonan Penelitian



BUNDA ASY-SYIFA

RUMAH SAKIT IBU & ANAK

Jl. Dr. Soetjo No. 54 Pekanbaru Jalan Bering Uva Bandar Lampung Telp 0711 - 234216 / 239239
Fax 0721 - 266400 Email : bunda.asy.syifa@rsia.com - rsia.bunda.asy.syifa@gmail.com

Nomor : 001/SB/RSIA-BA/II/2023
 Lampiran : 1 (satu) Lembar
 Perihal : Jawaban Permohonan Penelitian Tugas Akhir Skripsi


Kepada Yth
 Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Intan Lampung
 Di-
 Tempat

Sehubungan dengan surat yang kami terima dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Intan Lampung perihal permohonan untuk melakukan penelitian terkait tugas akhir Skripsi, maka bersama ini pihak RSIA Bunda Asy-Syifa Memberitabukan bahwa **Menyetujui Permohonan** untuk Penelitian terkait tugas akhir Skripsi yang diajukan dengan nama Mahasiswa di Bawah ini.


| No | Nama | Status |
|----|-----------------------------|-----------|
| 1. | Ahmadiani Lintang Maulidiah | Mahasiswa |

Demikian surat balasan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bandar Lampung, 21 Februari 2023
Mengetahui,



 Andreus Lurence
 HRD RSIA Bunda Asy-Syifa



Higienis dengan Cerdas

Lampiran 4. Surat Turnitin Perpustakaan UIN RIL



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Sumantri, Subaraya 1, Bandar Lampung 35131
 Telp.(0821) 780807-74531 Fax. 709422 Website: www.zadailham.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B- 1812 /Jln.16 / P1 /KT/VIII/ 2023

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I
 NIP : 197308291998031003
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Skripsi Dengan Judul :

**PENGARUH IMPLEMENTASI ETIKA KERJA ISLAM
 DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
 PADA RSIA BUNDA ASY-SYIFA KOTA BANDAR LAMPUNG**

Karya :

| NAMA | NPM | FAK/PRODI |
|-----------------------------|------------|-----------|
| AHMADIANI LINTANG MAULIDIAH | 1951030216 | FEBI/ AKS |

Bebas Plagiasi dengan hasil pemeriksaan kemiripan sebesar 12 % dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir .

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 15 Agustus 2023
 Kepala Pusat Perpustakaan

Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I
 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

PENGARUH IMPLEMENTASI ETIKA KERJA ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RSIA BUNDA ASY-SYIFA KOTA BANDAR LAMPUNG

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 12% | 8% | 4% | 4% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|-----------|---|---------------|
| 1 | Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper | 6% |
| 2 | repository.radenintan.ac.id Internet Source | 3% |
| 3 | digilib.uinkhas.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | repository.radenfatah.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | www.jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source | <1% |
| 6 | www.slideshare.net Internet Source | <1% |
| 7 | repository.unika.ac.id Internet Source | <1% |
| 8 | www.lihatdisini.com Internet Source | <1% |
| 9 | anzdoc.com Internet Source | <1% |
| 10 | Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper | <1% |
| 11 | repository.uir.ac.id Internet Source | <1% |
| 12 | docplayer.info Internet Source | <1% |

| | | |
|----|---|------|
| 13 | repository.uinib.ac.id Internet Source | <1 % |
| 14 | www.coursehero.com Internet Source | <1 % |
| 15 | Submitted to Institut Agama Islam Negeri Curup Student Paper | <1 % |
| 16 | e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source | <1 % |
| 17 | adekhaerudin.files.wordpress.com Internet Source | <1 % |
| 18 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | <1 % |
| 19 | eprints.ums.ac.id Internet Source | <1 % |
| 20 | repo.darmajaya.ac.id Internet Source | <1 % |
| 21 | repository.umsu.ac.id Internet Source | <1 % |
| 22 | repository.usu.ac.id Internet Source | <1 % |
| 23 | www.bursalampung.com Internet Source | <1 % |
| 24 | Sri Rejeki, Euis Komalawati, Poppy Indriyanti. "Penggunaan Instagram Terhadap Citra Diri Mahasiswa", LUGAS Jurnal Komunikasi, 2020 Publication | <1 % |

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 5 words