

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN PANGKEP**

Diajukan Oleh :  
MIFTAHUL FARID  
45 13 012 039



SKRIPSI  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

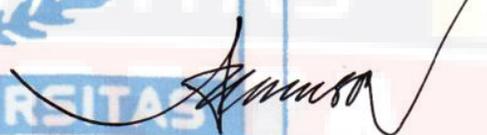
Judul : Analisis Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep  
Nama Mahasiswa : Mifahul Farid  
Nomor Stambuk : 45 13 012 039  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Penelitian : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN PANGKEP

Telah Disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Miah Said, SE., M.Si

  
Syamsuddin Djafar, SE., M.Si

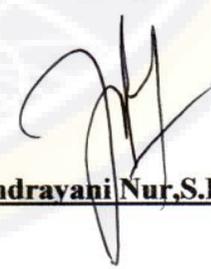
Mengetahui dan Mengesahkan :

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi  
Manajemen

  
Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH.,MH

  
Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si

Tanggal Pengesahan :

## KATA PENGANTAR

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur tiada tara Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan Rahmat-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan judul “ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN PANGKEP”. Shalawat dan salam atas junjungan Nabiullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para Sahabatnya.

Skripsi ini merupakan salah satu karya ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana sebagai wahana untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan berpikir. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan, namun dengan adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Hi. Dahliah dan H. Rivai beserta keluarga besar yang terus memberikan semangat dan dukungan moril maupun materil serta segala doa mereka.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng. Selaku Rektor Universitas Bosowa beserta Para Wakil Rektor Universitas Bosowa dan Staf.
3. Bapak Dr. H. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.
4. Ibu Dr. Miah Said, SE., M.Si selaku Pembimbing I serta Syamsuddin Djafar. SE., M.Si selaku Pembimbing II yang memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurkan skripsi ini.
5. Seluruh pegawai RSUD Kabupaten Pangkep yang sangat ramah dan sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

6. Teman-teman jurusan manajemen angkatan 2013 yang tidak dapat dituliskan satu per satu atas segala bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan, semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada, dan cita-cita kita bersama dapat tercapai. Sukses untuk kita semua.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

*Wasalamualaikum Wr.Wb*

Makassar, Juli 2017

Penulis



**ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN PANGKEP**

**Oleh :**

**MIFTAHUL FARID**

**Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

MIFTAHUL FARID. 2017. Skripsi. Analisis Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep Provinsi Sulawesi Selatan. Dibimbing Oleh Miah Said, SE., M.Si dan Syamsuddin Djafar. SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap dan jaminan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda guna menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap dan jaminan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap dan jaminan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep adalah signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. tergantung oleh naik turunnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Hasil ini diperkuat dengan tingkat perolehan R Square sebesar 0,780 atau 78% yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel variabel bukti fisik, daya tanggap dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.

**Kata Kunci : bukti fisik, daya tanggap, jaminan kinerja, Analisis Linear Berganda.**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS TO PERFORMANCE OF  
GENERAL HOSPITALS OF REGENCY OF PANGKEP**

**By :**

**MIFTAHUL FARID**

***Prodi Management Faculty of Economics***

***University of Bosowa***

**ABSTRACT**

*MIFTAHUL FARID. 2017. Essay. Analysis of Service Quality Dimension to Performance of Pangkep District General Hospital of South Sulawesi Province. Guided by Miah Said, SE., M.Si and Syamsuddin Djafar. SE., M.Si*

*This study aims to determine the dimensions of service quality consisting of tangible, responsiveness and guarantees both partially and simultaneously to the performance of General Hospital District Pangkep. While the analysis technique used is multiple linear regression analysis to show the magnitude of the influence of service quality consisting of physical tangible, responsiveness and guarantees both partially and simultaneously to the performance of Pangkep District General Hospital.*

*The test results simultaneously show the effect of service quality variables consisting of tangible, responsiveness and collateral (simultaneously) have an effect on the performance of Pangkep District General Hospital is significant. These results indicate that the ups and downs of performance at the Pangkep District General Hospital. Depending on the ups and downs of the level of service quality provided by the company. These results are reinforced by the acquisition rate of R Square of 0.780 or 78% indicating that the relationship between variable variables of tangible, responsiveness and collateral together affect the performance of Pangkep District General Hospital.*

***Keywords: tangible, responsiveness, performance assurance, Linear Multiple Analysis.***

## **PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MIFTAHUL FARID

Nim : 45 13 012 039

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : Analisis Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit  
Umum Daerah Kabupaten Pangkep

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, juli 2017

MIFTAHUL FARID

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....              | <b>ii</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | <b>v</b>       |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | <b>vi</b>      |
| <b>PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI</b> ..... | <b>vii</b>     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | <b>xi</b>      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                     |                |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....              | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 3              |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | 3              |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                  | 3              |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>               |                |
| 2.1 Kerangka Teori.....                      | 5              |
| 1.2.1 Pengertian MSDM .....                  | 5              |
| 1.2.2 Kualitas Pelayanan.....                | 10             |
| 1.2.3 Kinerja .....                          | 19             |
| 2.2 Kerangka Pikir.....                      | 25             |
| 2.3 Hipotesis.....                           | 26             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>             |                |
| 3.1 Daerah dan Waktu Penelitian.....         | 27             |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data .....            | 27             |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....              | 28             |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                | 29             |
| 3.5 Metode Analisis.....                     | 29             |
| 3.6 Definisi Operasional.....                | 33             |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>           |                |
| 4.1 Gambaran Umum RSUD Pangkep.....          | 34             |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.1 Sejarah Singkat RSUD Pangkep.....             | 34 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi RSUD Pangkep .....              | 35 |
| 4.1.3 Pelayanan dan Saran-prasarana .....           | 35 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi RSUD Pangkep.....         | 39 |
| 4.2 Deskripsi Data.....                             | 40 |
| 4.2.1 Gambaran Umum Responden.....                  | 40 |
| 4.2.2 Penentuan <i>Range</i> .....                  | 42 |
| 4.3 Uji Hasil Penelitian .....                      | 43 |
| 4.3.1 Analisis Variabel <i>Tangible</i> .....       | 43 |
| 4.3.2 Analisis Variabel <i>Responsiveness</i> ..... | 44 |
| 4.3.3 Analisis Variabel <i>Assurance</i> .....      | 45 |
| 4.3.4 Analisis Variabel Kinerja.....                | 46 |
| 4.4 Analisis Data .....                             | 46 |
| 4.4.1 Uji Validitas.....                            | 46 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....                        | 47 |
| 4.4.3 Analisis regresi Linear Berganda.....         | 49 |
| 4.4.4 Koefisien Determinasi .....                   | 50 |
| 4.5 Uji Hipotesis.....                              | 51 |
| 4.5.1 Uji Simultan (Uji F).....                     | 51 |
| 4.5.2 Uji Parsial (Uji T) .....                     | 52 |
| 4.6 Pembahasan.....                                 | 53 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                   |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                                 | 56 |
| 5.2 Saran.....                                      | 57 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                               |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                                     |    |

## DAFTAR TABEL

### Tabel

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.1  | Data Pegawai RSUD Pangkep .....                                   | 40 |
| 4.2  | Jenis Kelamin .....   | 40 |
| 4.3  | Usia .....  | 41 |
| 4.4  | Pendidikan .....  | 42 |
| 4.5  | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i> .....       | 43 |
| 4.6  | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> ..... | 44 |
| 4.7  | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i> .....      | 45 |
| 4.8  | Tanggapan Responden Terhadap Kinerja .....                        | 46 |
| 4.9  | Uji Validitas .....   | 47 |
| 4.10 | Uji Reliabilitas .....  | 48 |
| 4.11 | Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Linear Berganda .....         | 49 |
| 4.12 | Hasil Perhitungan R Square .....                                  | 50 |
| 4.13 | Hasil Perhitungan Uji F .....                                     | 51 |
| 4.14 | Hasil Perhitungan Uji t .....                                     | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....        | 25 |
| 2.2 Struktur Organisasi RSUD Pangkep ..... | 39 |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha dewasa ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Serta dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus dapat mengatasi perubahan teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Pengertian organisasi nirlaba secara umum adalah organisasi yang dalam operasinya ini tidak berorientasi dalam menghasilkan laba. Penekanan dalam organisasi ini pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pihak-pihak eksternal, contohnya adalah rumah sakit sebagai organisasi kesehatan.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192).

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa.. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya

(Assauri, 2003: 25). Bila konsumen puas akan pengalaman mengkonsumsi barang atau jasa, itu adalah langkah awal untuk menjadikannya pelanggan yang loyal.

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin membaik sehingga menimbulkan kecenderungan untuk menuntut pelayanan umum yang lebih baik dan lebih cepat. Keberadaan Rumah Sakit baik swasta maupun milik pemerintah serta munculnya klinik-klinik kesehatan di kota besar menyebabkan terjadi persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pengelola Rumah Sakit pada umumnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan staf non medis Rumah Sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam kualitas pelayanan di Rumah Umum Daerah Kabupaten Pangkep, diperoleh informasi dari beberapa pasien, bahwa Medan pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan dalam bidang pelayanan medis, para medis, kelengkapan peralatan dan kebersihannya.

Kondisi ini menjadi perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut tentang “Analisis Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka masalah yang akan ditemukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep?
2. Variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada dasarnya segala hal yang dilakukan mempunyai tujuan yang ingin dicapai, demikian pula penelitian ini, mempunyai tujuan yaitu:

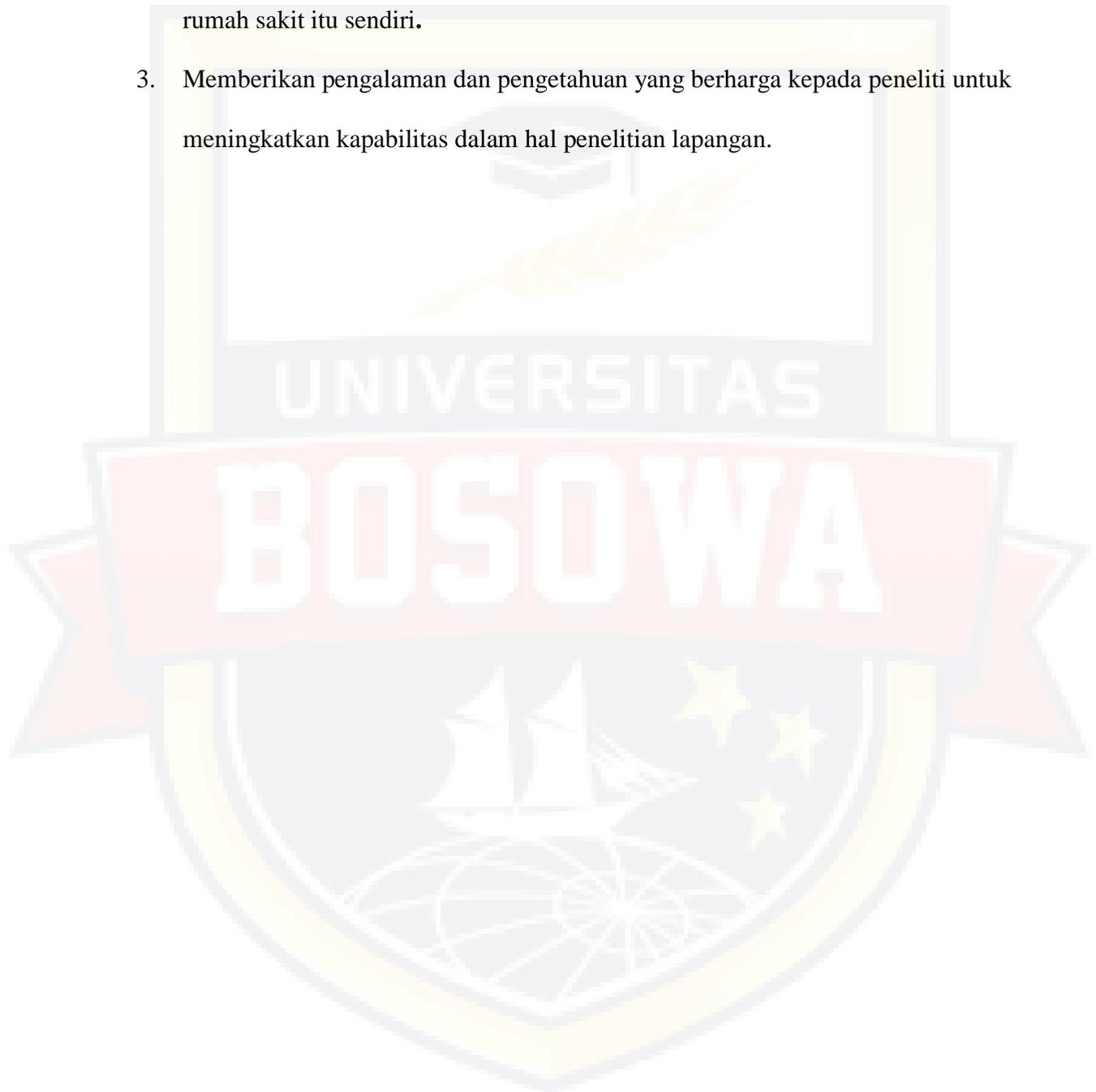
1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit umum daerah Kabupaten Pangkep.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan untuk diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bahan informasi dalam mengembangkan sistem pelayanan rumah sakit umum daerah Kabupaten Pangkep.

2. Memberikan informasi kepada pihak yang bertanggung jawab dalam rumah sakit bahwa sebuah kualitas pelayanan memiliki peran penting terhadap peningkatan rumah sakit itu sendiri.
3. Memberikan pengalaman dan pengetahuan yang berharga kepada peneliti untuk meningkatkan kapabilitas dalam hal penelitian lapangan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Eksistensi sumber daya manusia itulah yang terdapat dalam organisasi yang kuat. Mencapai kondisi yang diharapkan diperlukan adanya manajemen terhadap sumber daya manusia secara memadai sehingga terciptalah sumber daya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi (Sulistiyani dan Rosidah, 2013).

Manajemen sumber daya manusia bergerak dalam usaha menggerakkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berpikir dan bertindak seperti apa yang diharapkan oleh organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia. Pendekatan manajemen manusia didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi (Sulistiyani dan Rosidah, 2013).

Wilson Bangun (2012) menjelaskan bahwa untuk mendefinisikan manajemen sumber daya manusia, perlu pemahaman pada dua fungsi yaitu fungsi manajerial (managerial functions) dan fungsi operasional (operational functions) berdasarkan sumber daya yang ada pada organisasi/instansi pemerintahan maka manajemen dapat dibagi ke dalam manajemen sumber daya manusia, keuangan, operasi/produk, dan

pemasaran. Fungsi - fungsi manajemen tersebut akan berkaitan dengan setiap bidang manajemen.

Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya, untuk mencapai tujuan suatu organisasi/instansi pemerintahan. Demikian pula, manajemen pada bidang-bidang lainnya melakukan hal yang sama pada arah yang berbeda, tetapi memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi/instansi pemerintahan, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja (Wilson Bangun 2012).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain sistem perencanaan, penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Menurut Hasibuan (2005) Manajemen Sumber Daya Manusia Adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat.

Dalam melakukan kegiatan manajemen sumber daya tidak hanya bagaimana seseorang pimpinan mengetahui potensi pegawainya, namun lebih pada bagaimana seorang pemimpin mendesain sebuah formulasi tertentu dalam mengaplikasikan para sumber daya pegawai yang ada sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Desain yang telah dibuat tersebut diharapkan mampu mengkoordinir keinginan-keinginan para pegawai serta koordinasi antara pegawai dan pimpinan serta antar pegawai. Melalui skema desain yang tepat diharapkan mampu meningkatkan kinerja para pegawai secara efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya, untuk mencapai tujuan suatu organisasi/instansi pemerintahan. Demikian pula, manajemen pada bidang-bidang lainnya melakukan hal yang sama pada arah yang berbeda, tetapi memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi/instansi pemerintahan, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja (Wilson Bangun 2012).

#### **2.1.1.1 Fungsi-fungsi MSDM**

Menurut Hasibuan (2003) fungsi MSDM diuraikan sebagai berikut :

##### **1. Perencanaan**

Perencanaan (*Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah tujuan mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan kordinasi dalam bagan organisasi (*Organization Chart*) dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

## 3. Pengarahan

Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efesien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

## 4. Pengendalian

Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

## 5. Pengadaan

Pengadaan (*Procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### **2.1.1.2 Komponen Sumber Daya Manusia**

Tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan antara lain sebagai berikut:

#### 1. Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu,tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.

## 2. Pegawai

Pegawai merupakan kekayaan utama dalam perusahaan / kantor, karena tanpa keikutsertaan mereka aktifitas perusahaan/ kantor tidak akan terjadi. pegawai berperan penting dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

Pegawai dalam suatu perusahaan dapat dibedakan atas beberapa, yaitu:

### a. Pegawai Operasional

Pegawai operasional adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan.

### b. Pegawai Manajerial

Pegawai manajerial adalah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaan dan dikerjakan sesuai dengan perintah.

Pegawai manajerial dibedakan atas beberapa, antara lain:

- 1) Manajerial lini adalah seorang pemimpin yang memiliki wewenang lini (*line authority*) berhak dan bertanggung jawab langsung merealisasi tujuan perusahaan.
- 2) Manajerial staf adalah pemimpin yang mempunyai wewenang staf (*staff authority*) yang hanya memberikan saran dan pelayanan untuk memperlancar penyelesaian tugas-tugas manajer lini

## 3. Pemimpin atau Manajer

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas

pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Setiap pemimpin atau manajer adalah termasuk manajer personalia, karena tugasnya mengatur personal yang menjadi bawahannya.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Wyckoff (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai

dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005:156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

#### **2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan memainkan peranan yang sangat penting karena merupakan aktivitas pendukung dalam kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam jasa kesehatan, pelayanan menjadi kunci keberhasilan instansi. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Menurut Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005:113) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah

ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: Tangibles atau bukti fisik, Reliability atau keandalan Responsiveness atau ketanggapan, Assurance atau jaminan/ kepastian, Empathy atau kepedulian.

#### **2.1.2.2 Model Kualitas Pelayanan**

Menurut Berry, Parasuraman, Zeithaml yang dikutip oleh Kotler Keller (2007:55) merumuskan model kualitas pelayanan yang diperlukan pada industri jasa.

Pada model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan ketidakberhasilan penyerahan jasa:

- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen  
Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa  
Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar kinerja.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa  
Pegawai mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau mematuhi standar, atau mereka kurang mungkin di hadapkan pada standar yang saling bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
- 4) Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal
- 5) Harapan-harapan konsumen di pengaruhi pernyataan-pernyataan yang dikeluarkan perwakilan dan iklan perusahaan.
- 6) Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan  
Kesenjangan ini terjadi apabila konsumen tersebut memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

### **2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam kualitas pelayanan terdapat prinsip-prinsip kualitas pelayanan, seperti yang di ungkapkan oleh Fandy Tjiptono (2008:75) sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan strategi kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari manajemen puncak berdampak kecil terhadap perusahaan.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai pegawai operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek perlu mendapatkan penekanan pada pendidikan tersebut. Meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat teknik implementasi strategi bisnis kualitas dan perencanaan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjalin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam orang, dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan pegawai, pelanggan dan pemilik perusahaan.

## 6) Penghargaan dan Pengukuran

Merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas setiap pegawai yang berprestasi tersebut diakui agar dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayaninya.

a Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Gaspersz (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2010:6)

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2010:7), berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan public, yaitu *reability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Lewis dan Booms (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:180) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa. Jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).

Kotler (dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013:99), merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kotler (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:180)

Zeithaml (dalam Fajar Laksana, 2008:88), mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yaitu jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Kurz dan Clow (dalam Fajar Laksana, 2008:96). Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.

Tjiptono (dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013:100) menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama berikut.

1. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
2. Psikologis, yaitu citra rasa atau status
3. Waktu, yaitu kehandalan
4. Kontraktual, yaitu adanya jaminan
5. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, produknya tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*) dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa

diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah tamah, sopan santun serta jujur, yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan. Hunt (dalam Nasution,2005:2).

### 2.1.3 Kinerja

Kinerja merupakan catatan keluaran hasil pada suatu fungsi jabatan atau seluruh aktivitas kerja dalam periode tertentu. Kinerja juga merupakan kombinasi antar kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Agar dapat menghasilkan kinerja yang baik, seseorang memiliki kemampuan, kemauan, usaha serta dukungan dari lingkungan.

Kinerja adalah kelakuan atau kegiatan yang berhubungan dengan tujuan organisasi, dimana organisasi tersebut merupakan keputusan dari pimpinan. Dikatakan bahwa kinerja bukan *outcome*, konsekuensi atau hasil dari perilaku atau perbuatan. Tetapi kinerja adalah perbuatan atau aksi itu sendiri, disamping itu kinerja adalah multidimensi sehingga untuk beberapa pekerjaan spesifik mempunyai beberapa bentuk komponen kerja, yang dibuat dalam batas hubungan variasi dengan variabel lain. Kinerja dengan prestasi kerja yaitu proses melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai.

Djoko Wijono (200) memaparkan bahwa Penampilan kerja atau *job performance* sebagai bagian dari profisiensi kerja adalah menyangkut apa yang dihasilkan seseorang dari perilaku kerja. Tingkat sejauh mana seseorang berhasil menyelesaikan tugasnya disebut profesi (*level of performance*). Individu di tingkat prestasi kerja disebut produktif, sedangkan prestasinya tidak mencapai standar disebut tidak produktif. *Job performance* (penampilan kerja) adalah hasil yang

dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku dalam pekerjaan yang bersangkutan. Menurut teori Atribusi atau *Expectancy Theory*, penampilan kerja dirumuskan sebagai berikut :  $P = M \times A$ , dimana P (*Performance*), M (Motivasi), A (*Ability*). Sehingga dapat dijelaskan bahwa *performance* adalah hasil interaksi antara motivasi dengan *ability* (kemampuan dasar). Dengan demikian orang yang tinggi motivasinya, tetapi memiliki kemampuan dasar yang rendah akan menghasilkan *performance* yang rendah, begitu pula halnya dengan orang yang sebenarnya mempunyai kemampuan dasar yang tinggi tetapi rendah motivasinya.

#### **2.1.3.1 Standar Kinerja**

Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para pegawai (Abdullah, 2014). Standar kinerja menurut Wilson (dalam Da Silva, 2012) adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai, sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

#### **2.1.3.2 Fungsi Standar Kinerja**

Standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014) memiliki fungsi antara lain:

1. Sebagai tolak ukur (benchmark) untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai
2. Memotivasi pegawai agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi pegawai perlu dikaitkan dengan reward atau imbalan dalam sistem kompensasi.
3. Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.
4. Memberikan pedoman kepada pegawai berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

### **2.1.3.3 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja pegawai/pegawai mutlak diperlukan untuk mengetahui prestasi yang dicapai oleh setiap pegawai/pegawai. Penilaian kinerja penting bagi setiap pegawai/pegawai dan akan berguna bagi organisasi untuk menetapkan tindakan selanjutnya dalam menentukan kebijakan-kebijakan organisasi. Agar suatu penilaian kinerja dapat berhasil sesuai dengan sasaran yang diharapkan, maka sistem penilaian kinerja harus memenuhi syarat. Syarat-syarat tersebut adalah Relevan, Akseptabel, Reliabel, Sensitif dan Praktis (Malayu 2013). Untuk mengetahui kinerja seorang pegawai unsur-unsur yang dinilainya adalah sebagai berikut: Kepemimpinan, Komunikasi, Tanggung jawab, Kerjasama, Inisiatif dan Kreativitas. (Malayu, 2013)

Terdapat kurang lebih 2 (dua) syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif, yaitu 1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif, dan 2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi (Gomes, 2013).

Sedangkan dari sudut pandang kegunaan kinerja itu sendiri, Sondang Siagian (2012) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen SDM.

Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis. Dengan demikian, dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus terdapat interaksi positif dan kontinyu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian.

Untuk mempertegas dan memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam suatu organisasi dapat menghasilkan individu - individu yang berkualitas maka Malayu S P Hasibuan (dalam Yani, 2012) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap pegawai.

Menurut Simamora (2014) penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan - keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan

perusahaan untuk mengetahui seberapa baik seseorang pegawai bekerja jika dibandingkan dengan standar - standar organisasi. Terdapat beberapa indikator penilaian kinerja yaitu;

a. Loyalitas

Setiap pegawai yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada perusahaan - perusahaan dimana mereka akan diberikan posisi yang baik. Hal ini dapat dilihat melalui tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.

b. Semangat Kerja

Perusahaan harus menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja pegawai dalam menjalankan tugas pada suatu organisasi.

c. Kepemimpinan

Pimpinan merupakan leader bagi setiap bawahannya, bertanggung jawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan. Pimpinan harus mengikutsertakan pegawai dalam mengambil keputusan sehingga pegawai memiliki peluang untuk mengeluarkan ide, pendapat, dan gagasan demi keberhasilan perusahaan.

d. Kerja Sama

Pihak perusahaan perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antara pegawai sehingga memungkinkan pegawai untuk bekerja sama dalam lingkungan perusahaan.

e. Prakarsa

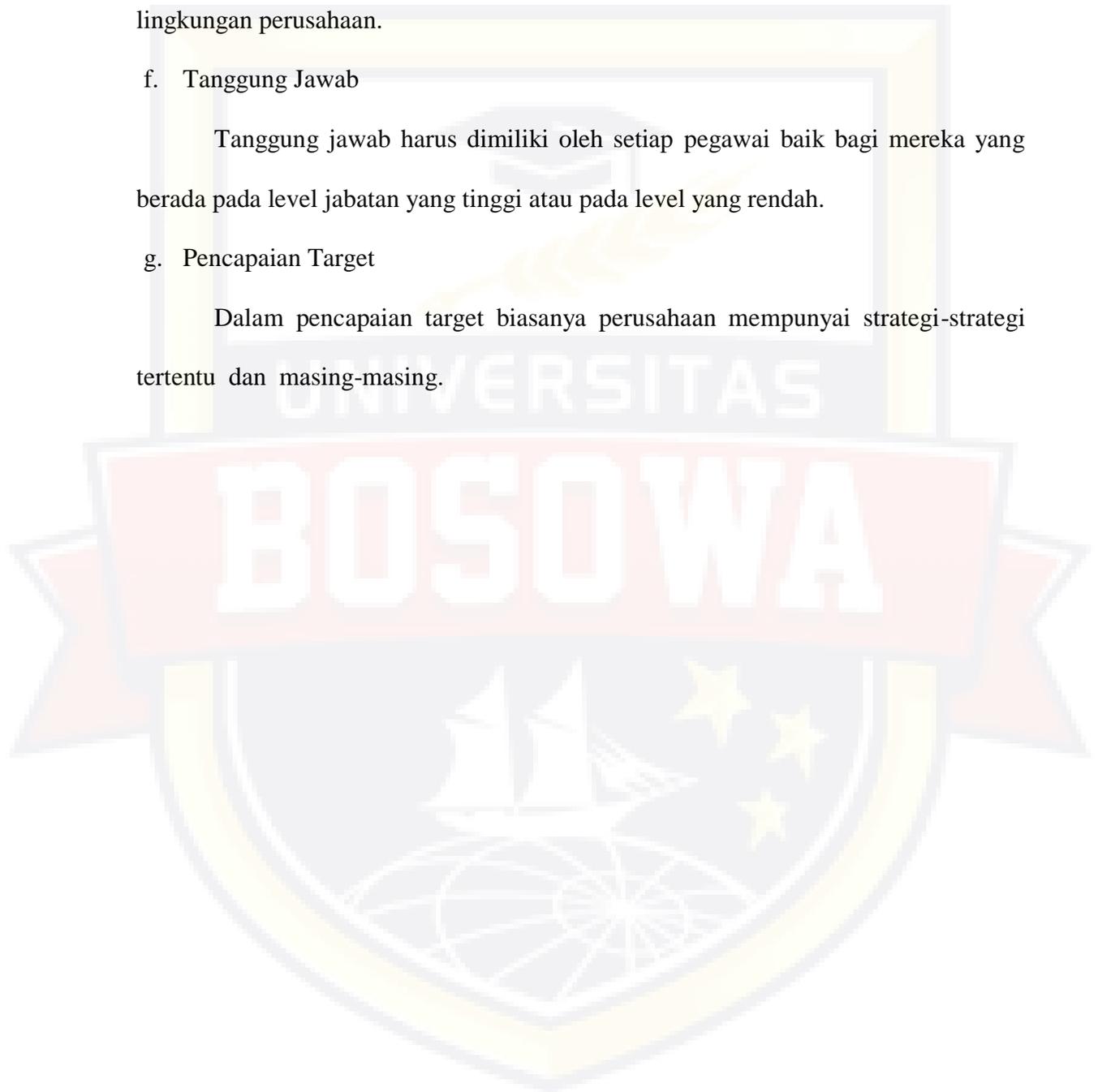
Prakarsa perlu dibina dan dimiliki baik itu dalam diri pegawai ataupun dalam lingkungan perusahaan.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab harus dimiliki oleh setiap pegawai baik bagi mereka yang berada pada level jabatan yang tinggi atau pada level yang rendah.

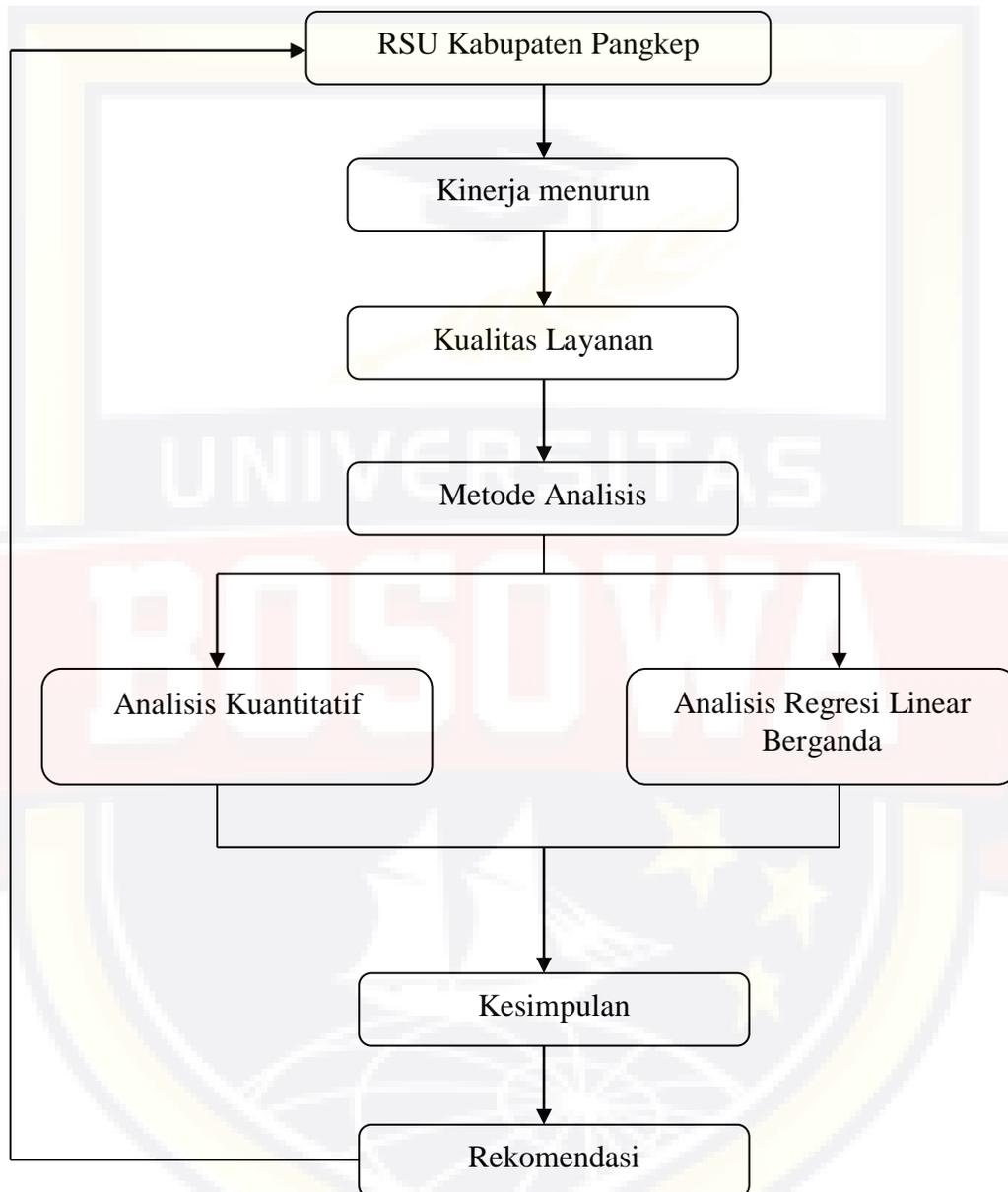
g. Pencapaian Target

Dalam pencapaian target biasanya perusahaan mempunyai strategi-strategi tertentu dan masing-masing.



## 2.2 Kerangka Pikir

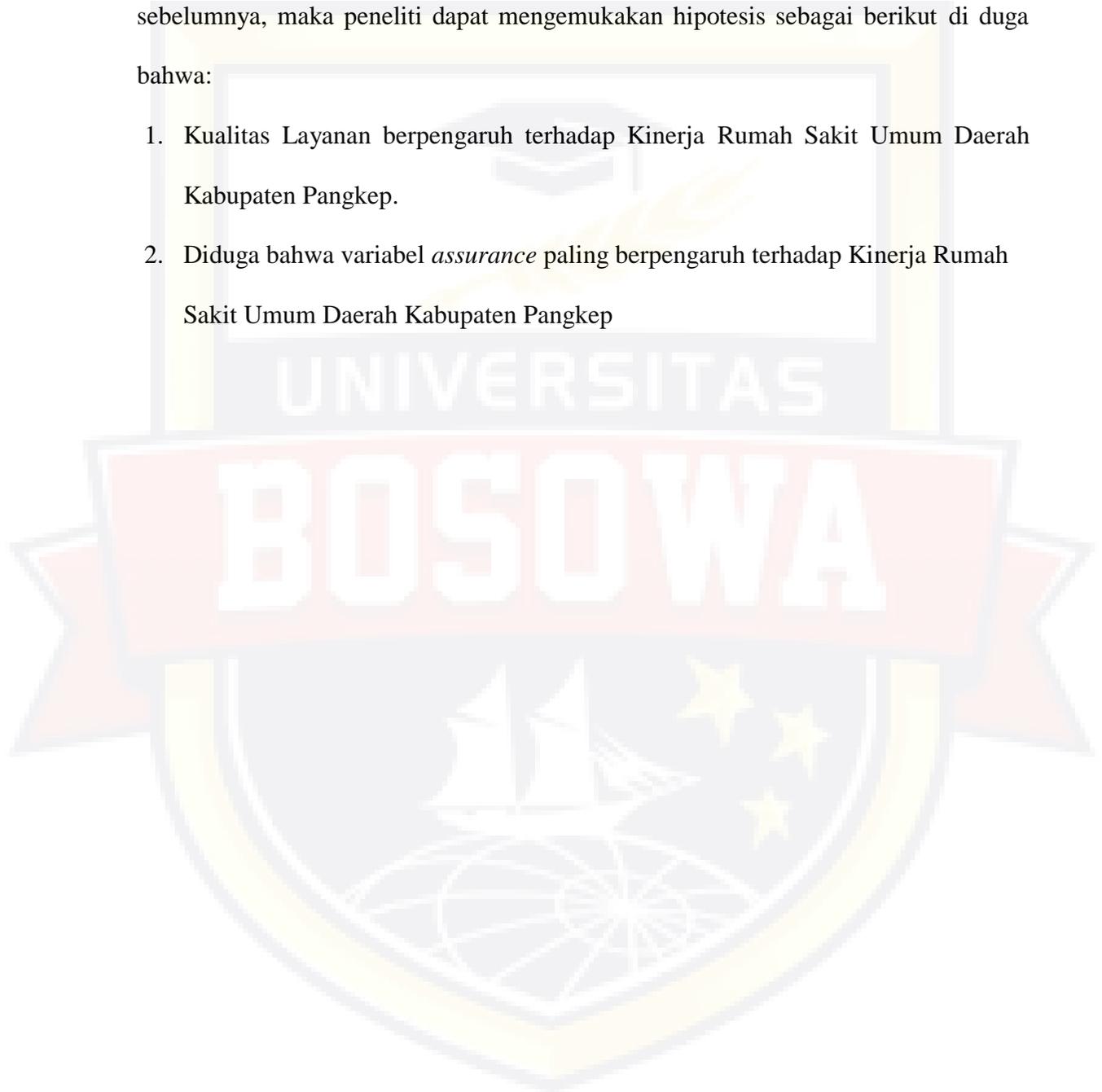
Gambar 2.1 Kerangka Pikir



### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut di duga bahwa:

1. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.
2. Diduga bahwa variabel *assurance* paling berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Daerah dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Kabupaten Pangkep, yakni Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep Jalan Sultan Hasanuddin 7, Pangkajene 90611, Sulawesi Selatan. Lokasi penelitian ini dipilih dengan alasan bahwa sekarang ini kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep dituntut untuk profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, tidak terkecuali di Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep. Selain itu, berhubung hal ini belum pernah diadakan penelitian sehingga penulis merasa tertarik melaksanakan penelitian di lokasi yang dimaksud, supaya dalam meningkatkan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep dapat meningkat dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

**3.2.1** Metode *library research* (kepuustakaan), yaitu metode yang digunakan dengan jalan menelaah beberapa literatur yang berkaitan untuk dijadikan konsep atau teori dalam pembahasan skripsi ini. Hal ini dilakukan dengan menggunakan teknik kutipan sebagai berikut:

- a. Kutipan langsung, yaitu mengutip secara langsung dari buku yang telah dibaca dengan tidak mengurangi redaksi dari buku-buku tersebut.

- b. Kutipan tidak langsung, yaitu kutipan yang dilakukan dengan mengubah redaksinya, baik dalam bentuk ikhtiar maupun dalam bentuk alasan, tetapi tidak menyimpang dari maksud dan tujuan.

**3.2.2** Metode *field reseach* (lapangan), yaitu suatu metode yang digunakan dengan langsung ke objek penelitian dengan cara mengamati. Metode ini digunakan dalam upaya mencari data yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu suatu penelitian yang dijalankan secara melakukan pengamatan secara langsung. Dalam hal ini, pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep diamati dari segi kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidikan, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
- b. Wawancara (*interview*), yaitu mencoba mendapatkan keterangan atau penjelasan secara lisan dari seorang responden dengan bercakap-cakap atau bertatap muka secara langsung terkait dengan objek penelitian.
- c. Angket yaitu mengumpulkan data dengan menggunakan pertanyaan dan jawaban yang telah disiapkan kepada responden.
- d. Dokumentasi, yaitu proses pengumpulan data dengan melihat dokumentasi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

**3.3.1 Data primer**, yaitu data yang langsung diperoleh dari daftar pertanyaan dan wawancara dan angket pada responden (pasien atau keluarga pasien Rumah

Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep, Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep).

**3.3.2 Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh langsung dari Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Pangkep.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah totalitas dari semua jumlah populasi objek atau individu yang akan diteliti yang mana memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap. Dimana populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel dilakukan karena adanya keterbatasan biaya, waktu dan tenaga sehingga tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh anggota populasi serta mengingat sifat populasi tidak memiliki angka tetap

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu pengambilan sampel secara acak (*random sampling*) merupakan metode penarikan sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Adapun jumlah responden pada penelitian ini adalah 50 responden.

### **3.5 Metode Analisis**

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Analisis deskriptif Kuantitatif adalah data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai respon pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.

### 3.5.2 Analisis Linear Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara variabel *tangible* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ) terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ( $Y$ ). Persamaan regresi berganda yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

(Sunnyoto, 2012:150)

Keterangan :

$Y$  : Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep

$b_0$  : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien Persamaan Regresi Prediktor  $X_1, X_2, X_3$

$X_1$  : *Tangible*

$X_2$  : *Responsiveness*

$X_3$  : *Assurance*

### 3.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variasi dalam variabel terikat pada model dapat diterangkan oleh variabel bebas. Nilai  $R^2$  dikatakan baik jika diatas 0,5 karena  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted*  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik (Imam Ghazali, 2006).

### 3.5.4 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Kriteria untuk menguji hipotesis adalah :

- a. Membuat hipotesis untuk kasus peengujian F-test diatas yaitu :
  - $H_0 : b = 0$  : tidak ada pengaruh antara variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen.
  - $H_1 : b > 0$  : ada pengaruh positif antara variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen.
- b. Menentukan  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$ .
- c. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% maka:
  - Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti masing-masing variabel bebas bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

- Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

### 3.5.5 Uji Parsial (Uji T)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata  $< 5\%$ .

- $H_0 : b = 0$  (tidak ada pengaruh antara variabel independen secara individu terhadap variabel dependen).
- $H_1 : b > 0$  (ada pengaruh positif antara variabel independen secara individu terhadap variabel dependen).

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan dua cara, yaitu :

- Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ .
  - Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. ( $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima).
  - Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. ( $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak).
- Dengan menggunakan angka signifikan
  - Apabila angka signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima.
  - Apabila angka-angka signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### 3.6 Definisi Operasional

Untuk menghindari pengertian yang keliru dan untuk lebih memudahkan dalam memahami kata-kata yang terkandung dalam judul skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya
2. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah pemberian pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian pegawai yang secara nyata diterapkan kepada pasien.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima. Indikatornya adalah pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah bentuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan komitmen harapan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Indikatornya adalah memperlihatkan sikap ramah/sopan, menjamin keamanan dan keselamatan pelanggan serta pelayanan pelanggan yang memuaskan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum RSUD Pangkep

##### 4.1.1 Sejarah Singkat RSUD Pangkep

Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep yang berdiri pada tahun 1972, awalnya diprakarsai oleh Bupati Pangkep, waktu itu dijabat oleh H.M. Arsjad, B dan diresmikan oleh Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, pada tanggal 6 Oktober 1972. Pada awal pendiriannya hanya memiliki beberapa orang tenaga *full timer* dan masih berstatus Rumah Sakit Type D dan berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1226/MENKES/SK/X/1997 tanggal 26 Oktober 1997, tentang peningkatan kelas Rumah Sakit, klasifikasi Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep meningkat dari Rumah Sakit Type D ke Rumah Sakit Kelas C.

Dari tahun ke tahun Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep mengadakan pembenahan sedikit demi sedikit dalam perbaikan, dari rentang lebih dari 40 tahun Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep mengalami pasang surut seiring dengan perubahan zaman seperti perubahan status pada tahun 1997, pemindahan lokasi dan bangunan baru pada tahun 2004.

Pada tahun 2011, Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep meraih Akreditasi Tingkat Lanjutan dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Pusat dengan Pokja 12 yang terdiri dari Administrasi Kesehatan; Pelayanan Medik; Pelayanan Keperawatan; Pelayanan Rekam Medik; Pelayanan Unit Gawat Darurat; Pelayanan Radiologi; Pelayanan Laboratorium; Pelayanan Kamar Operasi; Pelayanan Farmasi;

Pelayanan Keselamatan Kerja, Kebakaran dan Kewaspadaan Bencana (K-3); Pelayanan Perinatal Risiko Tinggi; dan Dalin (Pengendalian Infeksi). Penghargaan atau pengakuan terakreditasi, merupakan partisipasi atau kerjasama dari semua jajaran yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep.

#### **4.1.2 Visi dan Misi RSUD Pangkep**

##### **4.1.2.1 Visi**

“Menjadikan Rumah Sakit unggul dalam pelayanan, terjangkau, nyaman, manusiawi dan ramah lingkungan serta menjadi pusat rujukan kesehatan ke arah pengelolaan manajemen rumah sakit yang modern.”

##### **4.1.2.2 Misi**

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, terpadu, murah, terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat serta ramah lingkungan.
2. Meningkatkan peran RSUD dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
3. Mengutamakan profesionalisme dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi masing-masing.
4. Menyelenggarakan pengelolaan manajemen rumah sakit yang modern.

#### **4.1.3 Pelayanan dan Sarana Prasarana**

##### **4.1.3.1 Paket Pelayanan**

1. Instalasi Rawat Darurat 24 Jam
2. Pelayanan Medik Umum
3. Pelayanan Medik Spesialis
  - a. Pelayanan Medik Spesialistik 4 Dasar
    - Bedah

- Kebidanan dan Penyakit Kandungan
- Kesehatan Anak
- Penyakit Dalam (*Interna*)
- b. Pelayanan Medik Spesialistik Lain
  - Penyakit Kulit dan Kelamin (*Part Time*)
  - Penyakit THT
  - Penyakit Neurologi/saraf
  - Radiologi
  - Mata
  - Anastesi
  - Kesehatan Jiwa
  - Gizi Klinik
  - Patologi Klinik
  - Patologi Anatomi
  - Forensik
- 4. Instalasi Rawat Jalan
- 5. Pelayanan Rawat Inap
  - a. Ruang Pavilium
  - b. Ruang VIP
  - c. Ruang Isolasi

#### **4.1.3.2 Sarana Penunjang Medik dan Umum**

1. Sarana Penunjang Medik
  - a. Instalasi Farmasi

b. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

c. Instalasi Gizi

d. Instalasi Radiologi

e. Rekam Medik

f. Ruang Operasi

g. Ruang ICU

h. Ruang BPJS

i. Ruang Poliklinik Rawat Jalan

j. Ruang Patologi Klinik dan Patologi Anatomi

k. Ruang Fisioterapi

2. Ruang Perawatan Bedah, Saraf, Obgyn dan Interna

a. Ruang Perawatan Anak

b. Ruang Perawatan VIP

c. Ruang Isolasi

d. Ruang Persalinan

3. Sarana Penunjang Umum

a. Ruang Administrasi (Lt. II)

b. Ruang Pertemuan (Aula)

c. Kamar Pemulasaran Jenazah

d. Laundry

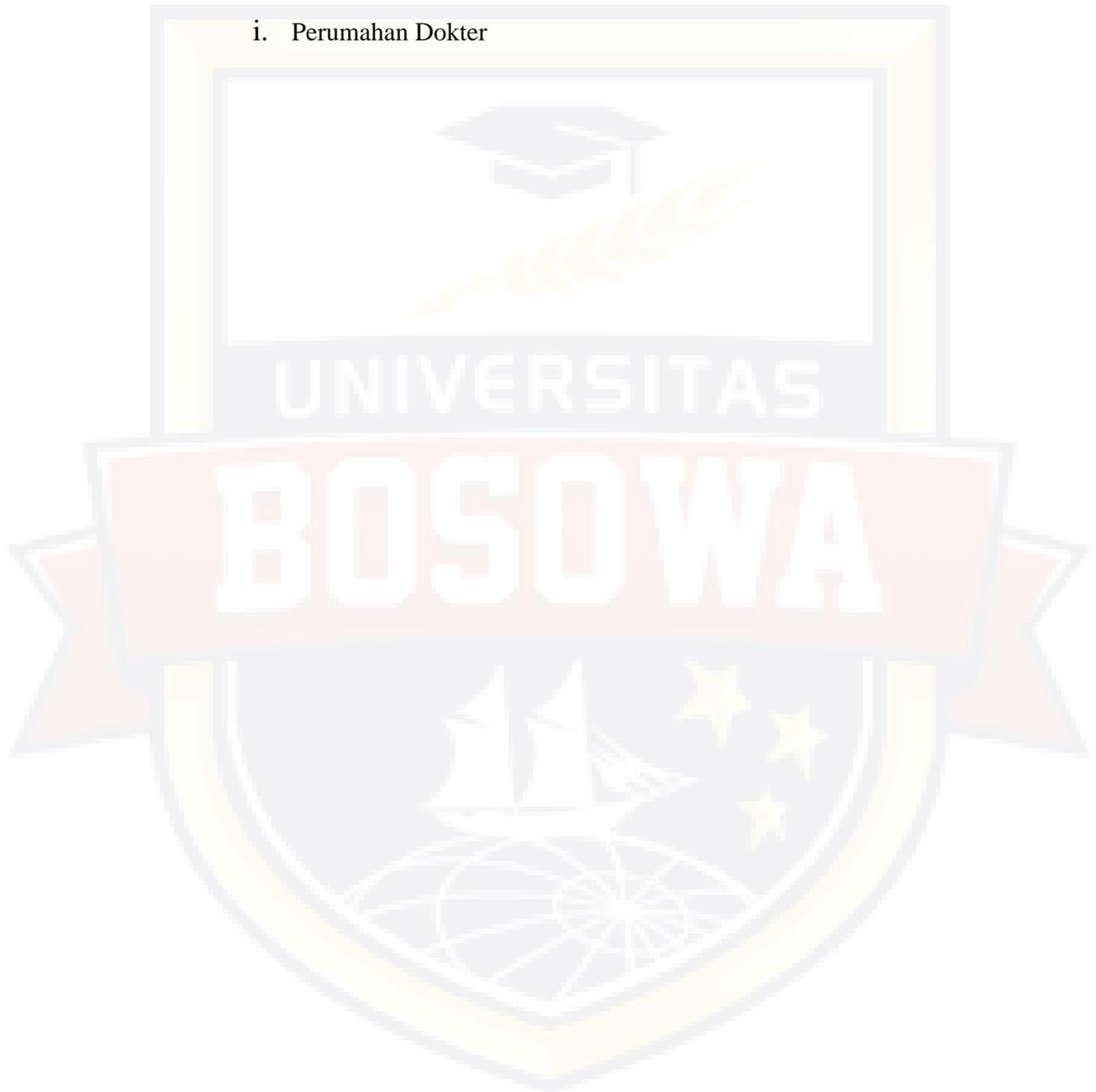
e. Ruang Kasir

f. Ambulance

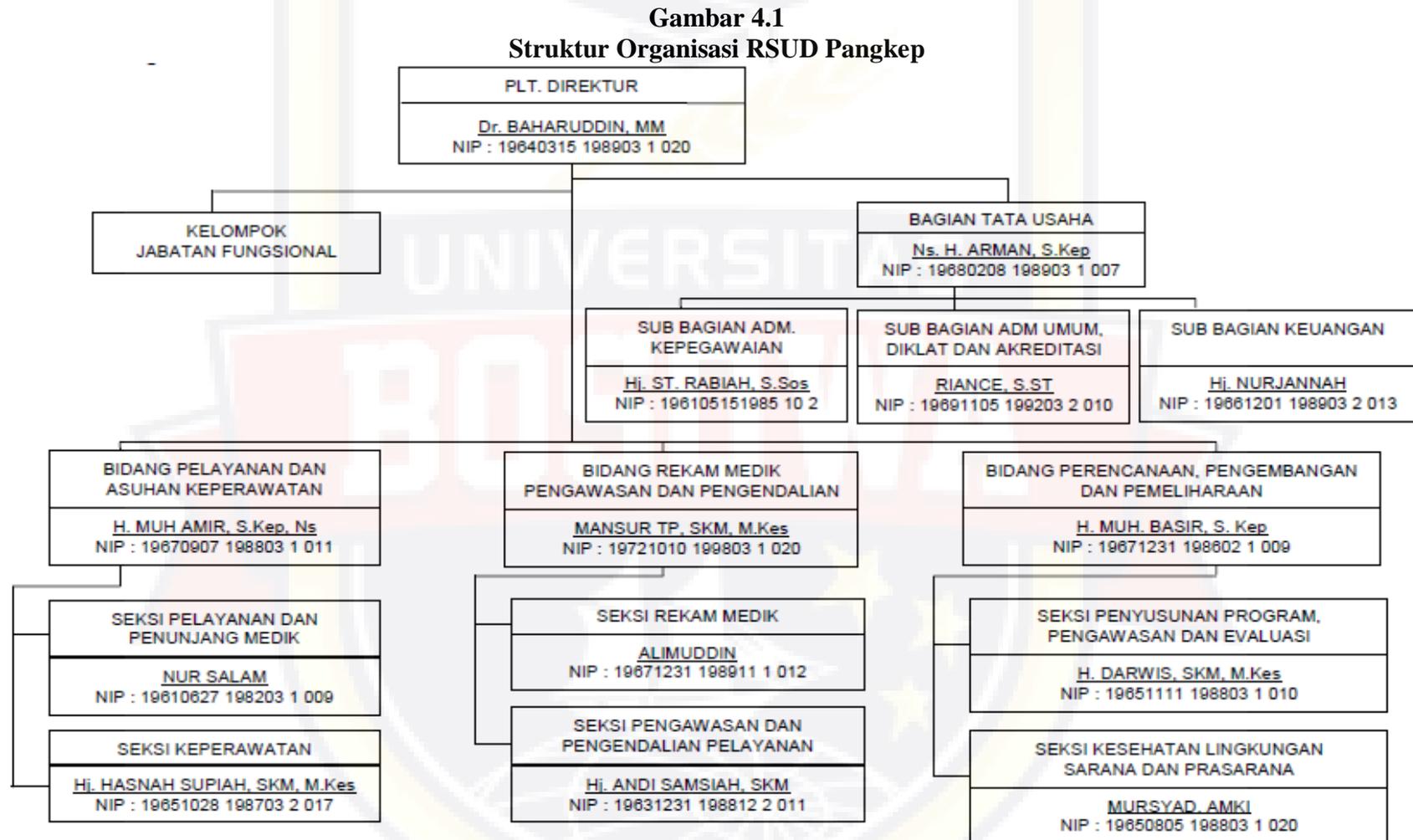
g. IPS – RS (*Work Shop*)

h. Bank Darah

i. Perumahan Dokter



#### 4.1.4 Struktur Organisasi RSUD Pangkep



## 4.2 Deskripsi Data

### 4.2.1 Gambaran Umum Responden

Responden pada penelitian ini yaitu pegawai RSUD Pangkep. Responden yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 50 orang. Dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 kategori : responden menurut jenis kelamin, responden menurut usia, responden menurut pendidikan.

**Tabel 4.1**

**Data Pegawai Rumah Umum Daerah Kabupaten Pangkep**

| No.          | Jabatan  | Jumlah           |
|--------------|----------|------------------|
| 1.           | Direktur | 1 Orang          |
| 2.           | Dokter   | 38 Orang         |
| 3.           | Perawat  | 600 Orang        |
| <b>Total</b> |          | <b>639 Orang</b> |

Sumber : RSUD Pangkep

#### 4.2.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 50 orang pegawai RSUD Pangkep dapat diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari masing-masing responden yang dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-Laki     | 20        | 30 %           |
| Perempuan     | 30        | 60 %           |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100 %</b>   |

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Berdasarkan hasil penelitian pada pegawai RSUD Pankep, responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa lebih banyak responden perempuan daripada responden laki-laki, responden perempuan sebanyak 30 orang atau 60 % dan responden laki-laki sebanyak 20 orang atau 40 %.

#### 4.2.1.2 Responden Menurut Usia

**Tabel 4.3**  
**Usia**

| <b>Usia</b>  | <b>Jumlah</b> | <b>Presentase (%)</b> |
|--------------|---------------|-----------------------|
| <20          | 12            | 24 %                  |
| 21-30        | 35            | 70 %                  |
| 31-40        | 1             | 2 %                   |
| 40>          | 2             | 4 %                   |
| <b>Total</b> | <b>50</b>     | <b>100 %</b>          |

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang berusia kurang 20 tahun berjumlah 12 orang atau 24 %. Responden selanjutnya 21-30 tahun dengan jumlah 35 Orang atau 70 %. Responden 31-40 tahun berjumlah 1 orang atau 2 % dan yang berusia 40 tahun ke atas 2 orang atau 4 %. Sebagian besar responden berusia antara 21-30 tahun.

### 4.2.1.3 Responden Menurut Pendidikan

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan**

| <b>Pendidikan</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-------------------|---------------|-----------------------|
| SMA/Sederajat     | 14            | 28 %                  |
| Diploma           | 8             | 16 %                  |
| S1/S2/S3          | 28            | 56 %                  |
| <b>Total</b>      | <b>50</b>     | <b>100 %</b>          |

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden menurut pendidikan SMA/Sederajat 14 orang atau 28 %, Diploma sebanyak 8 orang dan S1/S2/S3 sebanyak 28 orang atau 56 %. Dengan demikian dapat diketahui mayoritas responden pendidikan S1/S2/S3.

### 4.2.2 Penentuan *Range*

Survei ini menggunakan skala *likert* dengan bobot tertinggi dari tiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1. Dengan jumlah responden 50 orang, maka :

$$Range = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Range Skor}}$$

Skor tertinggi :  $50 \times 5 = 250$

Skor terendah :  $50 \times 1 = 50$

Sehingga *Range* untuk hasil survey yaitu :  $\frac{250-50}{5} = 40$

*Range* skor :

40 – 80 = Sangat Rendah

81 – 121 = Rendah

122 – 162 = Cukup

163 – 203 = Tinggi

204 – 244 = Sangat tinggi

### 4.3 Uji Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Analisis Deskriptif *Tangible*

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangible***

| No        | Pernyataan | Jawaban Responden |     |          |     |          |     |          |    |          |       | Skor |
|-----------|------------|-------------------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|----|----------|-------|------|
|           |            | SS                |     | S        |     | KS       |     | TS       |    | STS      |       |      |
|           |            | $\Sigma$          | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %  | $\Sigma$ | %     |      |
| 1         | 1          | 17                | 34% | 28       | 56% | 4        | 8%  | 1        | 2% | -        | -     | 211  |
| 2         | 2          | 15                | 30% | 27       | 54% | 7        | 14% | 1        | 2% | -        | -     | 206  |
| 3         | 3          | 27                | 54% | 21       | 42% | 2        | 4%  | -        | -  | -        | -     | 225  |
| 4         | 4          | 20                | 40% | 23       | 46% | 7        | 14% | -        | -  | -        | -     | 213  |
| 5         | 5          | 16                | 32% | 25       | 50% | 8        | 16% | 1        | 2% | -        | -     | 206  |
| RATA RATA |            |                   |     |          |     |          |     |          |    |          | 212,2 |      |

Sumber : Data Primer (Kuesioner) Data Diolah, 2017

Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *tangible* adalah sangat tinggi karena berada pada posisi *range* kelima. Hal ini membuktikan bahwa responden cenderung sangat setuju dengan pertanyaan terkait yang sesuai dengan indikator pengukuran untuk penetapan *tangible* yang sangat baik yang telah diterapkan di RSUD Pangkep

### 4.3.2 Analisis Deskriptif *Responsiveness*

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness***

| No        | Pernyataan | Jawaban Responden |     |          |     |          |     |          |    |          |     | Skor |
|-----------|------------|-------------------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|----|----------|-----|------|
|           |            | SS                |     | S        |     | KS       |     | TS       |    | STS      |     |      |
|           |            | $\Sigma$          | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %  | $\Sigma$ | %   |      |
| 1         | 1          | 15                | 30% | 23       | 46% | 11       | 22% | 1        | 2% | -        | -   | 202  |
| 2         | 2          | 9                 | 18% | 26       | 52% | 14       | 28% | -        | -  | 1        | 2%  | 192  |
| 3         | 3          | 11                | 22% | 27       | 54% | 11       | 22% | 1        | 2% | -        | -   | 198  |
| 4         | 4          | 10                | 20% | 30       | 60% | 10       | 20% | -        | -  | -        | -   | 200  |
| RATA RATA |            |                   |     |          |     |          |     |          |    |          | 198 |      |

Sumber : Data Primer (kuesioner) data diolah, 2017

Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *Responsiveness* adalah tinggi karena berada pada posisi *range* keempat. Hal ini membuktikan bahwa responden cenderung setuju dengan pertanyaan terkait yang sesuai dengan indikator pengukuran untuk penetapan *Responsiveness* yang baik yang telah diterapkan di RSUD Pangkep.

### 4.3.3 Analisis Deskriptif Assurance

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance**

| No        | Pernyataan | Jawaban Responden |     |          |     |          |     |          |    |          |     | Skor |
|-----------|------------|-------------------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|----|----------|-----|------|
|           |            | SS                |     | S        |     | KS       |     | TS       |    | STS      |     |      |
|           |            | $\Sigma$          | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %  | $\Sigma$ | %   |      |
| 1         | 1          | 14                | 28% | 25       | 50% | 9        | 18% | 1        | 2% | 1        | 2%  | 200  |
| 2         | 2          | 22                | 44% | 20       | 40% | 7        | 14% | 1        | 2% | -        | -   | 213  |
| 3         | 3          | 16                | 32% | 28       | 56% | 6        | 12% | -        | -  | -        | -   | 210  |
| 4         | 4          | 17                | 34% | 28       | 56% | 4        | 8%  | 1        | 2% | -        | -   | 211  |
| 5         | 5          | 15                | 30% | 27       | 54% | 7        | 14% | 1        | 2% | -        | -   | 206  |
| RATA RATA |            |                   |     |          |     |          |     |          |    |          | 208 |      |

Sumber : Data Primer (Kuesioner) data Diolah, 2017

Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Assurance adalah sangat tinggi karena berada pada posisi *range* kelima. Hal ini membuktikan bahwa responden cenderung sangat setuju dengan pertanyaan terkait yang sesuai dengan indikator pengukuran untuk penetapan Assurance yang sangat baik yang telah diterapkan di RSUD Pangkep.

#### 4.3.4 Analisis Deskriptif Kinerja

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja**

| No        | Pernyataan | Jawaban Responden |     |          |     |          |     |          |    |          |     | Skor |
|-----------|------------|-------------------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|----|----------|-----|------|
|           |            | SS                |     | S        |     | KS       |     | TS       |    | STS      |     |      |
|           |            | $\Sigma$          | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %   | $\Sigma$ | %  | $\Sigma$ | %   |      |
| 1         | 1          | 15                | 30% | 27       | 54% | 7        | 14% | 1        | 2% | -        | -   | 206  |
| 2         | 2          | 14                | 28% | 25       | 30% | 9        | 18% | 1        | 2% | 1        | 2%  | 200  |
| 3         | 3          | 14                | 28% | 29       | 58% | 6        | 12% | 1        | 2% | -        | -   | 206  |
| RATA RATA |            |                   |     |          |     |          |     |          |    |          | 204 |      |

Sumber : Data Primer (kuesioner) Data Diolah, 2017

Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kinerja adalah sangat tinggi karena berada pada posisi *range* kelima. Hal ini membuktikan bahwa responden cenderung sangat setuju dengan pertanyaan terkait yang sesuai dengan indikator pengukuran untuk penetapan kinerja yang sangat baik yang telah diterapkan di RSUD Pangkep.

#### 4.4 Analisis Data

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel terikat penelitian memuat 14 pernyataan yang harus di tanggapi oleh responden. Adapun Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : tingkat kepercayaan 95 % ( $\alpha= 5\%$ ), derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2 = 50-2=48$ , di dapat r tabel 0,2787. Jika r hitung (untuk tiap

butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid (Ghozali, 2006). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil validitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas**

| No | Pernyataan            | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|-----------------------|----------|---------|------------|
| 1  | <i>Tangible</i>       |          |         |            |
|    | • Pernyataan 1        | 0,284    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 2        | 0,424    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 3        | 0,408    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 4        | 0,403    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 5        | 0,329    | 0,2787  | Valid      |
| 2  | <i>Responsiveness</i> |          |         |            |
|    | • Pernyataan 1        | 0,446    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 2        | 0,327    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 3        | 0,417    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 4        | 0,324    | 0,2787  | Valid      |
| 3  | <i>Assurance</i>      |          |         |            |
|    | • Pernyataan 1        | 0,311    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 2        | 0,283    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 3        | 0,454    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 4        | 0,284    | 0,2787  | Valid      |
|    | • Pernyataan 5        | 0,424    | 0,2787  | Valid      |

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2017

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali 2006). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| No | variabel  | Cronbach Alpha                            | Keterangan   |
|----|---|---|--|
| 1  | <i>Tangible</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pernyataan 1</li> <li>• Pernyataan 2</li> <li>• Pernyataan 3</li> <li>• Pernyataan 4</li> <li>• Pernyataan 5</li> </ul>  | 0,904<br>0,900<br>0,914<br>0,912<br>0,911 | Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel |
| 2  | <i>Responsiveness</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pernyataan 1</li> <li>• Pernyataan 2</li> <li>• Pernyataan 3</li> <li>• Pernyataan 4</li> </ul>                    | 0,898<br>0,904<br>0,908<br>0,905          | Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel             |
| 3  | <i>Assurance</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pernyataan 1</li> <li>• Pernyataan 2</li> <li>• Pernyataan 3</li> <li>• Pernyataan 4</li> <li>• Pernyataan 5</li> </ul> | 0,907<br>0,903<br>0,900<br>0,904<br>0,900 | Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel<br>Reliabel |

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2017

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Dengan demikian variabel (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*) dapat dikatakan reliabel

#### 4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dilapangan, digunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Analisis digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangible, Responsiveness,*) terhadap Kinerja RSUD Pangkep. Adapun hasil pengolahan data tersebut dengan mengguakan SPSS 16 pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Linear Berganda**

|       |                | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
| Model |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | .281                        | 1.122      |                           | .251  | .803 |
|       | tangible       | .072                        | .088       | .096                      | .822  | .415 |
|       | responsiveness | .193                        | .081       | .266                      | 2.389 | .021 |
|       | assurance      | .354                        | .090       | .580                      | 3.949 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olah SPSS, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,281 + 0,072X_1 + 0,193 X_2 + 0,354 X_3$$

Model persamaan regresi (*Unstandardized coefficients*) menunjukkan koefisien ( $\beta$ ) yaitu nilai yang menjelaskan bahwa Y (variabel terikat) akan berubah jika X (variabel bebas) diubah dalam satu satuan.

Sedangkan untuk model persamaan regresi *Standardized coefficients*, nilai koefisiennya adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,096 X_1 + 0,266 X_2 + 0,354 X_3$$

1. Koefisien ( $\beta$ )  $X_1$  sebesar 0,096 memberikan arti bahwa *tangible* ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Kinerja (Y).
2. Koefisien ( $\beta$ )  $X_2$  sebesar 0,266 memberikan arti bahwa *Responsiveness* ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kinerja (Y).
3. Koefisien ( $\beta$ )  $X_3$  sebesar 0,580 memberikan arti bahwa *Assurance* ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap kinerja (Y).

#### 4.4.4 Koefisien Determinasi

Sementara itu untuk melihat koefisien determinasinya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Perhitungan R Square**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .883 <sup>a</sup> | .780     | .765              | .840                       | 2.223         |

a. Predictors: (Constant), assurance, responsiveness, tangible

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olah SPSS, 2017

Dari hasil diatas menjelaskan bahwa nilai R Square sebesar 0,780 memiliki arti bahwa kemampuan variabel bebas (*Tangible, Responsiveness, Assurance,*) untuk menjelaskan besarnya pengaruh terhadap variabel terikat (Kinerja) sebesar 78% kemudian sisanya 22% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalm model penelitian.

#### 4.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis ini terdapat dua pengujian yaitu :

##### 4.5.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *Tangible, Responsiveness, Assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Perhitungan Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 114.682        | 3  | 38.227      | 54.210 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 32.438         | 46 | .705        |        |                   |
|       | Total      | 147.120        | 49 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), assurance, responsiveness, tangible

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Olah SPSS, 2017

Dari uji ANOVA atau F, didapatkan angka signifikan (Sig) (0,000) yang berada dibawah 0,05 dan angka  $F_{hitung}$  sebesar 54,210 dimana angka  $F_{hitung}$  lebih

besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,81. Dengan demikian bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas (*Tangible, Responsiveness, Assurance*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kinerja).

#### 4.5.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui masing-masing atau secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Perhitungan Uji t**

|       |                | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model |                | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)     | .281                        | 1.122      |                           | .251  | .803 |
|       | Tangible       | .072                        | .088       | .096                      | .822  | .415 |
|       | responsiveness | .193                        | .081       | .266                      | 2.389 | .021 |
|       | Assurance      | .354                        | .090       | .580                      | 3.949 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olah SPSS, 2017

Berdasarkan pada hasil tabel 4.14 uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan 5% yakni 1,67866 Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan variabel tersebut mempunyai pengaruh dari variabel *Tangible, Responsiveness, Assurance* terhadap kinerja dapat dilihat dari tingkat signifikan (probabilitas).

##### 1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kinerja

Hasil Uji t (parsial) antara variabel *Tangible* terhadap kinerja menunjukkan  $t_{hitung}$  0,822 dimana nilainya lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,67866 dan nilai signifikasinya

sebesar 0,415 lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 maka variabel *Tangible* tidak berpengaruh parsial terhadap kinerja.

## 2. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kinerja

Hasil Uji t (parsial) antara variabel *Responsiveness* terhadap kinerja menunjukkan  $t_{hitung}$  2,389 dimana nilainya lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,67866 dan nilai signifikasinya sebesar 0,021 lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 maka variabel *Responsiveness* berpengaruh parsial terhadap kinerja.

## 3. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kinerja

Hasil Uji t (parsial) antara variabel *Assurance* terhadap kinerja pegawai menunjukkan  $t_{hitung}$  3,949 dimana nilainya lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,67866 dan nilai signifikasinya sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 maka variabel *assurance* berpengaruh parsial terhadap kinerja.

Dari hasil yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel independen (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y). dari nilai koefisien regresi ketiga variabel independen maka nilai  $t_{hitung}$  variabel *assurance* yaitu 3,949 lebih besar dibandingkan nilai variabel lainnya.

## 4.6 Pembahasan

Berikut adalah pembahasan hipotesis dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan :

1. Hipotesis pertama mengatakan bahwa : “Diduga bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja RSUD Pangkep. Dari uji ANOVA atau F, didapatkan angka signifikan (sig) (0,000) yang berada dibawah 0,05 dan angka  $F_{hitung}$  54,210 dimana angka

$F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,81 Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  hasil ini menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja.

2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa : “Diduga bahwa variabel *assurance* paling berpengaruh terhadap kinerja RSUD Pangkep. Dari uji t mengatakan bahwa variabel *assurance* mempunyai menunjukkan  $t_{hitung}$  3,949 dimana nilainya lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,67866 dan nilai signifikasinya sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 maka variable *assurance* berpengaruh parsial terhadap kinerja.
3. *Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja RSUD Pangkep, yang dibuktikan dengan hasil uji F dengan  $F_{hitung}$  sebesar 54,210.
4. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa apabila variabel *tangible* meningkat, maka kinerja RSUD Pangkep akan meningkat. Selain itu berdasarkan uji t (uji parsial), diketahui bahwa variabel *tangible* memiliki  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yang menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja RSUD Pangkep.
5. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa apabila variabel *responsiveness* meningkat, maka kinerja RSUD Pangkep akan meningkat. Selain itu, berdasarkan uji T (uji parsial), diketahui bahwa variabel *responsiveness* memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kinerja RSUD Pangkep.

Teori Robert D. Retherford (2012).

6. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa apabila variabel *tangible* meningkat maka kinerja RSUD Pangkep meningkat. Selain itu, berdasarkan uji t (uji parsial), diketahui bahwa *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sesuai dengan teori Darid Garson (2010).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian dan data yang diperoleh maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa masing-masing variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* memiliki pengaruh yang terbesar terhadap kinerja pegawai. Variabel pertama adalah *assurance* dengan koefisien sebesar 0,580, variabel kedua adalah *responsiveness* dengan koefisien sebesar 0,266 dan variabel ketiga adalah *tangible* dengan koefisien sebesar 0,096.
2. Secara parsial dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen yaitu *tangible* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai adalah variabel penguasaan ilmu teknologi karena memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Maka variabel *assurance* yang paling berpengaruh secara parsial terhadap kinerja RSUD Pangkep dibanding dengan variabel *tangible* dengan *responsiveness*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi RSUD Pangkep.

1. RSUD Pangkep merupakan satu-satunya Rumah Sakit Umum yang ada di Kab. Pangkep. Untuk itu seharusnya yang paling perlu dilakukan adalah upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar kinerja RSUD Pangkep makin meningkat dan tercipta image yang bagus dimata pasien yang nantinya menghasilkan loyalitas pasien. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang disebarakan terhadap pegawai RSUD Pangkep ditemukan bahwa ternyata variabel yang paling dominan memengaruhi kinerja RSUD Pangkep adalah *Assurance*. Untuk itu RSUD Pangkep perlu mempertahankan dan meningkatkan indikator layanan pada variabel ini.
2. Selain variabel *assurance* yang berpengaruh paling besar terhadap kinerja RSUD Pangkep, variabel kualitas layanan lainnya yang terdiri dari ketanggapan (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*) juga memberikan pengaruh, sehingga RSUD Pangkep juga perlu meningkatkan indikator-indikator variabel tersebut agar pelayanan di RSUD Pangkep semakin memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan, 2003. **“Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction”** Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Djoko Wijono, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 1*, Airlangga University Pres. Jakarta
- Handoko, T Hani. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Joesron, Tati Suhartati. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2007. **Manajemen Pemasaran**, cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia. PT. Indeks. Jakarta
- Lasswell, Harold D. 2004. *The structure and action of communication in society*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Robbins, Stephens P, 2003. **Perilaku Organisasi**, PT Intan Sejati Klaten Edisi Bahasa Indonesia. Klaten.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruky, Ahmad S. 2003. *SDM Berkualitas Mengubah VISI Menjadi REALITAS*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Syofian Siregar, 2010. **Statistika Deskriptif untuk Penelitian**: PT Raja Grafindo Persada, hal. 151. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. **Pemasaran Jasa**, Bayu Media Publishing, Yogyakarta.
- Wibowo, Udik Budi. 2011. *Teori Kepemimpinan*. BKD: Yogyakarta

Wisnalmawati, 2005. **Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3. Jilid. Yogyakarta.

Yulk, Gary. 2007. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Prenhal





# LAMPIRAN

## Lampiran I Pernyataan Kuesioner

### KUESIONER

#### ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA

#### RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN PANGKEP

##### I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
4. Pendidikan :  SMA/ Sederajat  
 Diploma  
 Sarjana (S-1)  
 Magister (S-2)  
 Doktor (S-3)

Makassar, 15 juli 2017

hal : Mohon Bantuan Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/Ibu

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian padar RSUD Pangkep. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana Ekonomi Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Tentang Analisis Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Darerah Kabupaten Pangkep.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan Saudara(i) untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Instrumen ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorangpun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan sesungguhnya dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara.

Bantuan dan partisipasi Saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Dan untuk itu semuanya saya ucapkan terima kasih.

## A. PENGANTAR

Dalam angket yang saya buat dan diedarkan kepada anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang selengkap-lengkapnya guna menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. Sehubungan diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan saudara, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain. Dalam pengisian jawaban atas pertanyaan di bawah ini tidak ada jawaban yang benar atau salah akan tetapi yang terpenting anda menjawab semua pertanyaan yang ada. Jawaban yang anda berikan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

Pertanyaan berikut memiliki lima alternatif jawaban, yaitu :

SS : Sangat Setuju, apabila pernyataan yang ada benar-benar menggambarkan keadaan, pendapat dan perasaan saudara.

S : Setuju, apabila pernyataan sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan saudara.

KS: Kurang Setuju, apabila pernyataan tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan saudara.

TS : Tidak Setuju, apabila pernyataan tersebut tidak sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan saudara.

STS: Sangat Tidak Setuju, apabila pernyataan tersebut benar-benar tidak menggambarkan keadaan, pendapat dan perasaan saudara.

Data yang anda isi tidak akan berpengaruh apapun terhadap pekerjaan anda. Kesadaran anda untuk mengisi angket tersebut merupakan bantuan yang sangat penting bagi saya untuk menyelesaikan maksud yang sebenarnya, Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

**1. *Tangible/Bukti fisik (X<sub>1</sub>)***

| No. | Atribut   | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1.  | RSUD Pangkep memiliki kenyamanan diruang pelayanan dan ruang tunggu   |    |   |    |    |     |
| 2.  | Tenaga medis dan karyawan berpenampilan baik dan sopan                |    |   |    |    |     |
| 3.  | Fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet |    |   |    |    |     |
| 4.  | Peralatan medis yang digunakan di RSUD Pangkep Steril                 |    |   |    |    |     |
| 5.  | Tersedianya ruangan khusus penyakit menular                           |    |   |    |    |     |

**2. *Responsiveness/Ketanggapan (X<sub>2</sub>)***

| No. | Atribut  | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1.  | Pelayanan dimulai tepat waktu  |    |   |    |    |     |
| 2.  | Tenaga medis dan karyawan selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat |    |   |    |    |     |
| 3.  | Prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti             |    |   |    |    |     |
| 4.  | Tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal                         |    |   |    |    |     |

### 3. Assurance/Jaminan (X<sub>3</sub>)

| No. | Atribut   | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1.  | RSUD Pangkep memberikan jaminan apabilaterjadi kesalahan pada hasil kinerja medis |    |   |    |    |     |
| 2.  | Tenaga medis dan karyawan bersikap sopan, rama dan jujur                          |    |   |    |    |     |
| 3.  | Biaya yang dikeluarkan pasien sesuai dengan kualitas layanan yang diterima        |    |   |    |    |     |
| 4.  | Tenaga medis dan karyawan berpengalaman dan terlatih dalam menjalankan tugasnya   |    |   |    |    |     |
| 5.  | Menjamin kenyamanan dan keselamatan pasien.                                       |    |   |    |    |     |

### 4. kinerja (Y)

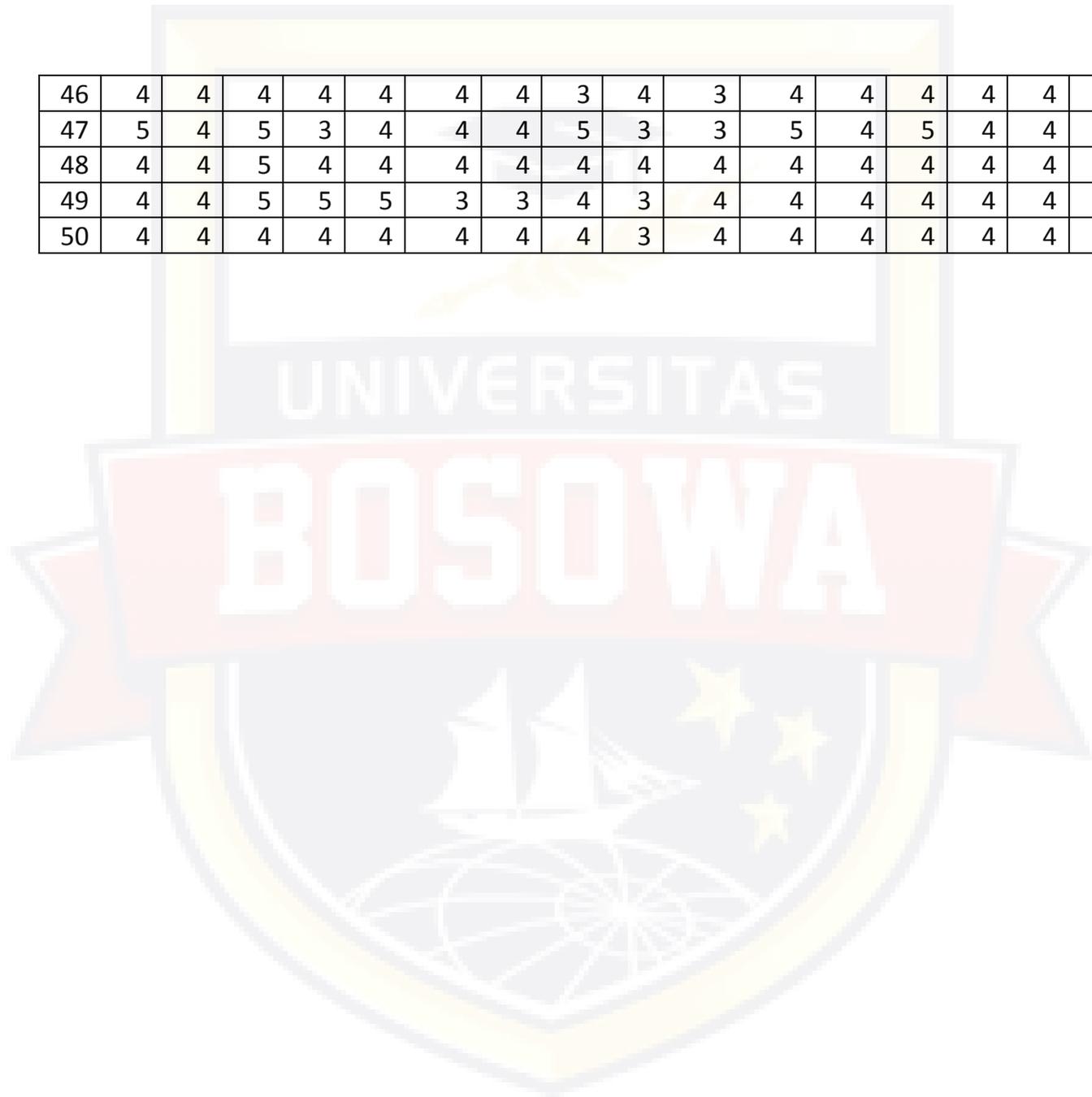
| No. | Atribut                                     | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1.  | Bertanggung jawab atas tugas yang diberikan |    |   |    |    |     |
| 2.  | Bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal   |    |   |    |    |     |
| 3.  | Mampu mengambil inisiatif dalam bekerja     |    |   |    |    |     |

**Lampiran II Hasil Tanggapan Responden**

| No | tangible (X1) |   |   |   |   | Responsiveness (X2) |   |   |   | Assurance (X3) |   |   |   |   | kinerja |   |   |   |
|----|---------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|----------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|
| 1  | 3             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4              | 3 | 4 | 3 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 |
| 2  | 3             | 4 | 4 | 4 | 4 | 3                   | 1 | 3 | 4 | 4              | 4 | 4 | 3 | 4 | 4       | 4 | 4 | 2 |
| 3  | 5             | 3 | 3 | 5 | 3 | 3                   | 3 | 4 | 4 | 4              | 3 | 3 | 5 | 3 | 3       | 4 | 4 | 4 |
| 4  | 3             | 4 | 5 | 4 | 5 | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4              | 5 | 4 | 3 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 |
| 5  | 4             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 |
| 6  | 5             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                   | 4 | 5 | 5 | 5              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5       | 5 | 5 | 5 |
| 7  | 4             | 4 | 4 | 4 | 3 | 3                   | 3 | 4 | 4 | 3              | 3 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 3 | 3 |
| 8  | 4             | 4 | 5 | 3 | 4 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 4              | 4 | 5 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 5 |
| 9  | 4             | 4 | 5 | 5 | 4 | 3                   | 3 | 3 | 4 | 3              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 3 | 5 |
| 10 | 4             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 5             | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                   | 4 | 5 | 4 | 5              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5       | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 4             | 4 | 4 | 3 | 4 | 3                   | 4 | 3 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4 | 4 | 4       | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 4             | 5 | 4 | 4 | 2 | 4                   | 3 | 3 | 4 | 4              | 4 | 4 | 4 | 5 | 5       | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4             | 3 | 5 | 3 | 4 | 3                   | 3 | 5 | 3 | 2              | 2 | 3 | 4 | 3 | 3       | 2 | 4 | 4 |
| 15 | 4             | 3 | 3 | 3 | 4 | 3                   | 3 | 3 | 3 | 4              | 4 | 4 | 4 | 3 | 3       | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4             | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4              | 4 | 3 | 4 | 4 | 4       | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 5             | 5 | 4 | 5 | 4 | 5                   | 4 | 4 | 5 | 5              | 5 | 5 | 5 | 5 | 5       | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 4             | 3 | 4 | 4 | 4 | 5                   | 4 | 4 | 4 | 4              | 5 | 4 | 4 | 3 | 3       | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 2             | 2 | 5 | 5 | 3 | 2                   | 3 | 3 | 3 | 4              | 3 | 4 | 2 | 2 | 2       | 2 | 4 | 4 |
| 20 | 4             | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                   | 5 | 4 | 4 | 3              | 4 | 5 | 4 | 5 | 5       | 3 | 5 | 5 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 45 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



### Lampiran III Jumlah Hasil Tanggapan Responden

| No | X <sub>1</sub> | X <sub>2</sub> | X <sub>3</sub> | Y  |
|----|----------------|----------------|----------------|----|
| 1  | 19             | 16             | 18             | 12 |
| 2  | 19             | 11             | 19             | 10 |
| 3  | 19             | 14             | 18             | 11 |
| 4  | 21             | 17             | 20             | 12 |
| 5  | 20             | 16             | 20             | 12 |
| 6  | 25             | 19             | 25             | 15 |
| 7  | 19             | 14             | 18             | 10 |
| 8  | 20             | 15             | 21             | 13 |
| 9  | 22             | 13             | 19             | 12 |
| 10 | 20             | 16             | 20             | 12 |
| 11 | 25             | 17             | 25             | 15 |
| 12 | 19             | 14             | 17             | 10 |
| 13 | 19             | 14             | 21             | 13 |
| 14 | 19             | 14             | 14             | 9  |
| 15 | 17             | 12             | 19             | 10 |
| 16 | 21             | 16             | 19             | 12 |
| 17 | 23             | 18             | 25             | 15 |
| 18 | 19             | 17             | 20             | 11 |
| 19 | 17             | 11             | 15             | 10 |
| 20 | 23             | 17             | 21             | 13 |
| 21 | 20             | 15             | 19             | 12 |
| 22 | 21             | 16             | 18             | 11 |
| 23 | 23             | 19             | 24             | 14 |
| 24 | 22             | 11             | 19             | 8  |
| 25 | 25             | 18             | 25             | 14 |
| 26 | 16             | 12             | 16             | 11 |
| 27 | 25             | 20             | 25             | 14 |
| 28 | 24             | 19             | 25             | 14 |
| 29 | 25             | 19             | 25             | 15 |
| 30 | 24             | 18             | 24             | 15 |
| 31 | 21             | 18             | 23             | 13 |
| 32 | 19             | 16             | 21             | 11 |
| 33 | 22             | 20             | 25             | 15 |
| 34 | 20             | 16             | 20             | 12 |
| 35 | 20             | 17             | 21             | 13 |
| 36 | 24             | 19             | 25             | 15 |
| 37 | 21             | 17             | 20             | 12 |
| 38 | 25             | 20             | 25             | 15 |

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 39 | 19 | 16 | 19 | 11 |
| 40 | 23 | 14 | 20 | 11 |
| 41 | 23 | 13 | 21 | 13 |
| 42 | 23 | 16 | 22 | 12 |
| 43 | 23 | 15 | 23 | 13 |
| 44 | 22 | 15 | 19 | 12 |
| 45 | 20 | 17 | 22 | 11 |
| 46 | 20 | 15 | 19 | 11 |
| 47 | 21 | 16 | 21 | 11 |
| 48 | 21 | 16 | 20 | 12 |
| 49 | 23 | 13 | 20 | 12 |
| 50 | 20 | 15 | 20 | 12 |

**Lampiran IV Hasil Uji SPSS**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 50 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .911             | 14         |

### Item-Total Statistics

|        | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|--------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| item1  | 53.64                         | 41.092                            | .642                                 | .904                                   |
| item2  | 53.74                         | 39.707                            | .765                                 | .900                                   |
| item3  | 53.36                         | 44.194                            | .339                                 | .914                                   |
| item4  | 53.60                         | 42.694                            | .437                                 | .912                                   |
| item5  | 53.74                         | 42.196                            | .453                                 | .911                                   |
| item6  | 53.82                         | 38.763                            | .799                                 | .898                                   |
| item7  | 54.02                         | 40.102                            | .640                                 | .904                                   |
| item8  | 53.90                         | 41.520                            | .543                                 | .908                                   |
| item9  | 53.86                         | 41.511                            | .635                                 | .905                                   |
| item10 | 53.86                         | 40.041                            | .587                                 | .907                                   |
| item11 | 53.60                         | 39.878                            | .678                                 | .903                                   |
| item12 | 53.66                         | 40.474                            | .770                                 | .900                                   |
| item13 | 53.64                         | 41.092                            | .642                                 | .904                                   |
| item14 | 53.74                         | 39.707                            | .765                                 | .900                                   |

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

| Model | Variables<br>Entered                                   | Variables<br>Removed | Method  |
|-------|--|----------------------|---------|
| 1     | assurance,<br>responsiveness,<br>tangible <sup>a</sup> |                      | . Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .883 <sup>a</sup> | .780     | .765              | .840                       | 2.223         |

a. Predictors: (Constant), assurance, responsiveness, tangible

b. Dependent Variable: Kinerja

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 114.682        | 3  | 38.227      | 54.210 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 32.438         | 46 | .705        |        |                   |
|       | Total      | 147.120        | 49 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), assurance, responsiveness, tangible

b. Dependent Variable: Kinerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | .281                        | 1.122      |                           | .251  | .803 |
|       | tangible       | .072                        | .088       | .096                      | .822  | .415 |
|       | responsiveness | .193                        | .081       | .266                      | 2.389 | .021 |
|       | assurance      | .354                        | .090       | .580                      | 3.949 | .000 |

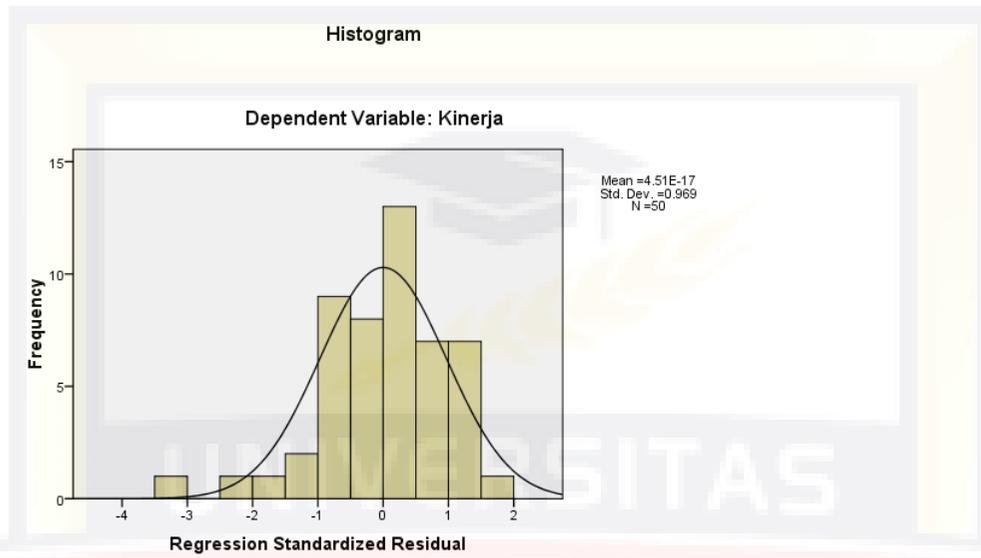
a. Dependent Variable: Kinerja

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

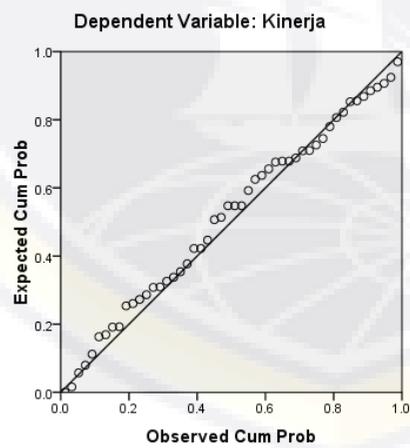
|                                   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value                   | 8.95    | 14.80   | 12.24 | 1.530          | 50 |
| Std. Predicted Value              | -2.153  | 1.676   | .000  | 1.000          | 50 |
| Standard Error of Predicted Value | .123    | .428    | .228  | .066           | 50 |
| Adjusted Predicted Value          | 8.81    | 14.89   | 12.25 | 1.526          | 50 |
| Residual                          | -2.723  | 1.579   | .000  | .814           | 50 |
| Std. Residual                     | -3.243  | 1.880   | .000  | .969           | 50 |
| Stud. Residual                    | -3.606  | 2.015   | -.003 | 1.028          | 50 |
| Deleted Residual                  | -3.367  | 1.813   | -.005 | .918           | 50 |
| Stud. Deleted Residual            | -4.211  | 2.087   | -.015 | 1.084          | 50 |
| Mahal. Distance                   | .071    | 11.723  | 2.940 | 2.354          | 50 |
| Cook's Distance                   | .000    | .769    | .034  | .110           | 50 |
| Centered Leverage Value           | .001    | .239    | .060  | .048           | 50 |

a. Dependent Variable: Kinerja

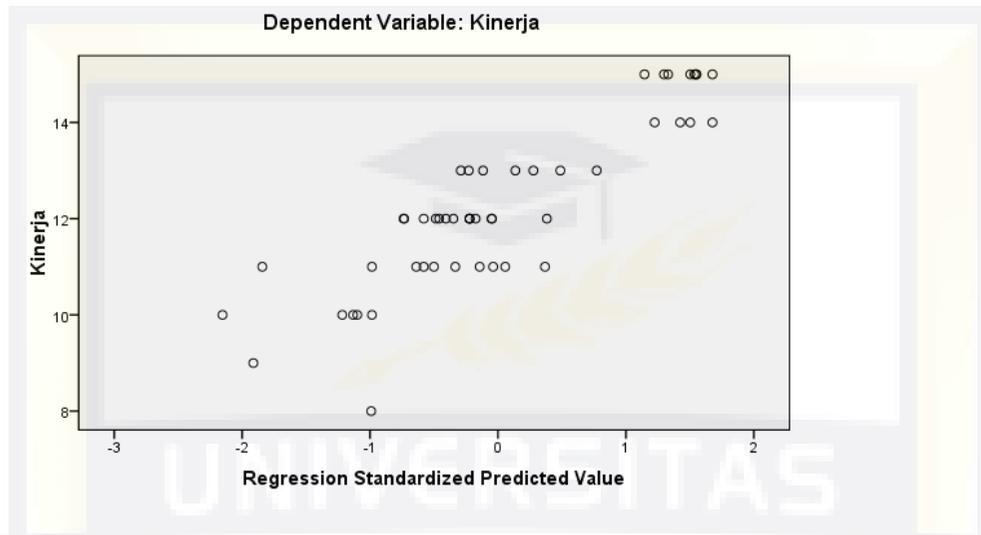
## Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



**BOSOWA**

