

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Thesis .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Grafik .....	xiii
Daftar Bagan.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Intisari.....	xvi
Abstaksi.....	xvii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Kinerja.....	8
2.1.2. Gaya Manajemen Konflik .....	12
2.1.2.1. Jenis-jenis konflik .....	12
2.1.2.2. Faktor-faktor penyebab timbulnya konflik .....	14
2.1.2.3. Mengelola konflik dalam organisasi.....	17
2.1.3. Komunikasi.....	20
2.1.3.1. Definisi dan fungsi komunikasi.....	20
2.1.3.2. Proses komunikasi.....	23
2.1.3.3. Arus atau aliran komunikasi dalam organisasi.....	24
2.1.3.4. Hambatan komunikasi yang efektif .....	26
2.1.4. Tipe Keribadian.....	29
2.2. Tinjauan Pustaka .....	31
2.3. Hipotesis .....	34

## **BAB III GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN DAN METODA**

### **PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian.....	35
3.1.1. Sejarah singkat RSUD Kota Yogyakarta .....	35
3.1.2. Struktur organisasi RSUD Kota Yogyakarta .....	39
3.1.3. Jenis-jenis pelayanan.....	42
3.2. Variabel Penelitian.....	35

3.2.1. Identifikasi Variabel.....	43
3.2.2. Definisi operasional variabel .....	44
3.3. Metoda Pengambilan Sampel.....	47
3.4. Metoda Pengumpulan Data .....	47
3.5. Alat Ukur .....	48
3.6. Metoda Analisis Data .....	48
3.6.1. Pengujian terhadap daftar pertanyaan.....	48
3.6.2. Analisis kuantitatif .....	50
3.6.3. Kerangka pemikiran.....	52
 <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.1.1 Uji validitas.....	54
4.1.1.1. Variabel Kinerja.....	54
4.1.1.2. Variabel Gaya Manajemen Konflik.....	54
4.1.1.3. Variabel Komunikasi.....	55
4.1.1.4. Variabel Tipe Kepribadian .....	55
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	55
4.2. Analisis Deskriptif.....	56
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	56
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	59
4.2.2.1. Variabel Kinerja.....	60
4.2.2.2. Variabel Gaya Manajemen Konflik .....	61

4.2.2.3. Variabel Komunikasi.....	68
4.2.2.4. Variabel Tipe Kepribadian .....	70
4.3 Analisis Kuantitatif .....	71
4.3.1. Pengujian Hipotesis Mayor .....	71
4.3.1.1. Estimasi Regresi Linier Berganda .....	71
4.3.1.2. Uji Hipotesi.....	72
4.3.1.2.1. Uji Parsial (Uji-t) .....	72
4.3.1.2.2. Uji Simultan (Uji-F dan $R^2$ ).....	74
4.3.2. Pengujian Hipotesis Minor .....	75
4.3.2.1. Estimasi Regresi Linier Berganda .....	75
4.3.2.2. Uji Hipotesi.....	75
4.3.2.2.1. Uji Parsial (Uji-t) .....	75
4.3.2.2.2. Uji Simultan (Uji-F dan $R^2$ ).....	78
4.4 Pembahasan.....	78
4.4.1. Pengujian Hipotesis Mayor .....	78
4.4.1.1. Pengaruh Gaya Manajemen Konflik terhadap Kinerja.....	78
4.4.1.2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja .....	80
4.4.1.3. Pengaruh Tipe Keprbadian terhadap Kinerja .....	81
4.4.2. Pengujian Hipotesis Minor .....	82
4.4.2.1. Pengaruh <i>Problem Solving</i> terhadap Kinerja.....	82
4.4.2.2. Pengaruh <i>Avoiding</i> terhadap Kinerja .....	83
4.4.2.3. Pengaruh <i>Smoothing</i> terhadap Kinerja .....	84
4.4.2.4. Pengaruh <i>Dominating</i> terhadap Kinerja .....	84

4.4.2.5. Pengaruh <i>Compromising</i> terhadap Kinerja.....	85
---	----

## **BAB V Penutup**

5.1. Kesimpulan.....	86
5.2. Keterbatasan.....	87
5.3. Saran.....	88
Daftar Pustaka .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Ketenagakerjaan Rumah Sakit tahun 2006 .....	40
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.3 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Kinerja .....	61
4.4 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Gaya Manajemen Konflik.....	62
4.5 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Tipe <i>Problem Solving</i> .....	63
4.6 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Tipe <i>Avoiding</i> .....	64
4.7 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Tipe <i>Smoothing</i> .....	66
4.8 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Tipe <i>Dominating</i> .....	67
4.9 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Tipe <i>Compromising</i> .....	68
4.10 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Komunikasi.....	69
4.11 Distribusi Frekuensi Berdasar Variabel Tipe Kepribadian.....	70
4.12 Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda .....	72
4.13 Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Hubungan Antara Intensitas dan Hasil Suatu Konflik .....	16
2.2. Lima Gaya Penanganan Konflik .....	18
2.3. Model Proses Komunikasi .....	24
3.1 Kerangka Pemikiran Gaya Manajemen Konflik, Komunikasi, dan Tipe Kepribadian Terhadap Kinerja .....	53

## DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
3.1. Indeks Kepuasan Layanan RSUD Menurut Indikator Kepuasan.....	43

## DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
3.1. Susunan Organisasi RSUD Kota Yogyakarta .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- I. Kuesioner
- II. Tabel Data Tryout
- III. Tabel Data Penelitian
- IV. Uji Validitas dan Reliabilitas
- V. Analisis Deskriptif
- VI. Analisis Kuantitatif
- VII. Tabel Distribusi  $t$  Student
- VII. Tabel Distribusi  $F$