



HUBUNGAN ANTARA KEADILAN KOMPENSASI, EMPATI, DAN EFIKASI DIRI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

NATALIA AGA PRASETYARINI, Fathul Himam, Drs., M.Psi., M.A., Ph.D., Psikolog

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

HUBUNGAN ANTARA KEADILAN KOMPENSASI, EMPATI, DAN EFIKASI DIRI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

Natalia Aga Prasetyarini

Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keadilan kompensasi, empati, dan efikasi diri dengan kualitas pelayanan. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah ada hubungan antara keadilan kompensasi, empati, dan efikasi diri dengan kualitas pelayanan perawat. Subjek penelitian ini adalah perawat RSUD Prof. Dr. Margono Soerkarjo Purwokerto yang berjumlah 90 orang. Skala yang digunakan adalah skala keadilan kompensasi, skala efikasi diri, *Jefferson Scale of Physician Empathy*, dan skala kualitas pelayanan. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara keadilan kompensasi, empati, dan efikasi diri dengan kualitas pelayanan perawat dengan $R = 0,668$ dan $R \text{ Square} = 0,446$; $p < 0,01$.

Kata kunci: keadilan kompensasi, empati, efikasi diri, kualitas pelayanan



***THE RELATIONSHIP BETWEEN FAIRNESS OF COMPENSATION, EMPATHY,
SELF-EFFICACY, AND SERVICE QUALITY***

Natalia Aga Prasetyarini

Faculty of Psychology Gadjah Mada University

ABSTRACT

The aim of this study was to examine the correlation between fairness of compensation, empathy, and self-efficacy with service quality. The hypothesis of this study stated that there is a correlation between fairness of compensation, empathy, and self-efficacy with service quality. The subject of this study was the nurses of Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital that consist of 90 nurses. This study used fairness of compensation scale, Jefferson Scale of Physician Eampathy, and self-efficacy scale with service quality scale. The method that used in this study was multiple linear regression. The result showed that there was significant relation between fairness of compensation, empathy, and self-efficacy with service quality with $R = 0,668$ and $R Square = 0,446$; $p < 0,01$.

Keywords: fairness of compensation, empathy, self-efficacy, service quality