

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modal psikologis (*PsyCap*) pada kualitas pelayanan dengan komitmen organisasional afektif sebagai pemediasi. Populasi penelitian adalah perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) modal psikologis berpengaruh positif pada kualitas pelayanan, (2) modal psikologis berpengaruh positif pada komitmen organisasional afektif, (3) komitmen organisasional afektif berpengaruh positif pada kualitas pelayanan, dan (4) komitmen organisasional afektif memediasi pengaruh modal psikologis pada kualitas pelayanan.

Prosedur pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu perawat bangsal rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I yang bekerja lebih dari dua tahun. Responden dalam penelitian ini berjumlah 65 orang perawat dan 130 pasien. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen modal psikologis (*PsyCap*) pada variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dengan komitmen organisasional afektif sebagai pemediasi.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari modal psikologis (*PsyCap*) pada kualitas pelayanan dengan nilai kepercayaan 95% (Sig=0,001), modal psikologis (*PsyCap*) pada komitmen organisasional afektif (Sig=0,013), komitmen organisasional afektif pada kualitas pelayanan (Sig=0,001) dan komitmen organisasional afektif memediasi secara parsial pengaruh modal psikologis (*PsyCap*) pada kualitas pelayanan (Sig=0,001).

Kata kunci: modal psikologis (*PsyCap*), komitmen organisasional afektif, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The objective of this study is to examine the influence of psychological capital (PsyCap) on service quality with affective organizational commitment as a mediator. The research population was nurses at Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. The hypothesis in this study are (1) psychological capital (PsyCap) has a positive influence on service quality, (2) psychological capital (PsyCap) has a positive influence on affective organizational commitment, (3) affective organizational commitment has a positive influence on service quality, and (4) affective organizational commitment was mediating the influence of psychological capital (PsyCap) on service quality.

The sampling procedure which is used is purposive sampling method and samples was taken from nurses of Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta who have been working for minimum two years. The respondent quantity in this research are 65 nurses and 130 patients at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Multiple Linier Regression is applied in this research to examine the influence of independent variables which are psychological capital on dependent variable which is service quality with affective organizational commitment as a mediator.

The result of this study shows that psychological capital has positive and significant influence on service quality with confidence level by 95% (Sig= 0.001), psychological capital has positive and significant influence on affective organizational commitment (Sig= 0.013), affective organizational commitment has positive and significant influence on service quality (Sig=0.001), and affective organizational commitment was partial mediating the influence of psychological capital on service quality (Sig=0.001).

Keywords: psychological capital (PsyCap), affective organizational commitment, service quality