

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
INTISARI .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	9
1.7. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.1 Pengertian .....	11
2.1.1.2 Kesenjangan Pelayanan .....	12
2.1.1.3 Dimensi dari Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.4 Masalah Kualitas Pelayanan dalam Lingkungan Rumah Sakit .....	14
2.1.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2. Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ) .....	19

2.1.2.1	Pengertian .....	19
2.1.2.2	Dimensi dari <i>PsyCap</i> .....	20
2.1.2.3	Dampak dari <i>PsyCap</i> .....	21
2.1.3.	Komitmen Organisasional Afektif .....	24
2.1.3.1	Pengertian .....	24
2.1.3.2	Komponen Komitmen Organisasional .....	25
2.1.3.3	Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional Afektif .....	26
2.1.3.4	Dampak Komitmen Organisasional Afektif .....	29
2.2.	Hubungan Antar Variabel .....	30
2.2.1	Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ) dan Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.2	Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ) dan Komitmen Organisasional Afektif .....	31
2.2.3	Komitmen Organisasional dan Kualitas Pelayanan .....	32
2.2.4	Peranan Komitmen Organisasional Afektif Memediasi Pengaruh Komitmen Organisasional pada Kualitas Pelayanan .....	34
2.3.	Pengembangan Hipotesis .....	36
2.3.1	Model Penelitian .....	36
2.3.2	Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	37
3.2.	Definisi Operasional dan Alat Ukur .....	37
3.3.	Populasi dan Sampel .....	39
3.4.	Pengujian Instrumen .....	40
3.5.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	41
3.6.	Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
4.1.1	Uji Validitas Instrumen .....	44

4.1.2	Uji Reliabilitas Instrumen .....	44
4.2.	Karakteristik Responden Penelitian .....	47
4.2.1.	Responden Perawat.....	47
4.2.2.	Responden Pasien .....	49
4.3.	Statistik Deskriptif .....	52
4.4.	Uji Normalitas.....	56
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	56
4.6.	Pembahasan .....	62
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>		<b>68</b>
5.1.	Simpulan .....	68
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.3.	Saran.....	69
5.3.1	Saran untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ....	69
5.3.1	Saran bagi Organisasi Muhammadiyah .....	70
5.3.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....		72
LAMPIRAN .....		76
Kuesioner Penelitian.....		76
Frekuensi Responden Perawat .....		82
Frekuensi Responden Pasien.....		84
Uji Validitas dan Reliabilitas .....		86
Statsitik Deskriptif.....		90
Uji Normalitas .....		94
Hasil Uji Regresi .....		95

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.2.	Jenis Kelamin Responden Perawat .....	47
Tabel 4.3.	Usia Responden Perawat .....	47
Tabel 4.4.	Pendidikan Responden Perawat .....	48
Tabel 4.5.	Lama Bekerja Responden Perawat.....	48
Tabel 4.6	Jenis Kelamin Responden Pasien.....	49
Tabel 4.7	Pendidikan Terakhir Responden Pasien .....	49
Tabel 4.8	Usia Responden Pasien.....	50
Tabel 4.9	Jumlah Pasien Tiap Bangsal .....	51
Tabel 4.10	Lama Pasien Dirawat.....	51
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ).....	52
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif Perdimensi Modal Psikologis .....	53
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.14	Statistik Deskriptif Perdimensi Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.15	Statistik Deskriptif Komitmen Organisasional Afektif.....	55
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas dengan Analisis Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.17	Koefisien Regresi antara Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ) dengan Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.18	Koefisien Regresi antara Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ) dengan Komitmen Organisasional Afektif .....	58
Tabel 4.19	Koefisien Regresi antara Komitmen Organisasional Afektif dengan Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.20	Koefisien Regresi antara Modal Psikologis ( <i>PsyCap</i> ), Komitmen Organisasional Afektif dan Kualitas Pelayanan .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian Hubungan Langsung.....	36
Gambar 2.2. Model Penelitian Hubungan Tidak Langsung.....	36