

# PERANAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HEMODIALISA NU CIPTA HUSADA

Febriani Kezia Haryanto ([febrianikezia@yahoo.com](mailto:febrianikezia@yahoo.com))

Rina Anindita ([anindita.rina@gmail.com](mailto:anindita.rina@gmail.com))

Pogram Studi Administrasi Rumah Sakit (S2), Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

## Intisari

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pasien disini dihubungkan dengan ada atau tidaknya pengaruhnya terhadap kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan, pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada dengan unit analisis semua pasien rutin dengan memberikan kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan *one short study*. Dengan pendekatan *causalitas*. Analisa data menggunakan Teknik SEM.

Hasil penelitian didapatkan adanya pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan ( $H_1$ ) serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ( $H_2$ ). Namun tidak didapatkan pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien ( $H_3$ ). Maksudnya, pada pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, mereka lebih merasakan langsung kepuasannya melalui kualitas pelayanan. Sehingga kompetensi SDM bagi pasien-pasien di klinik tersebut bukan merupakan hal yang penting untuk mempengaruhi kepuasan.

Adapun keterbatasan dari penelitian ini adalah pada jawaban di kuesioner terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya serta jumlah indikator yang belum semuanya diteliti karena adanya keterbatasan waktu. Implikasi manajerial penelitian ini, agar klinik membuat kembali investasi mesin HD serta melakukan pelatihan berkala untuk perawat, karena kepuasan dirasakan pasien setelah mereka menerima jasa yang sesuai harapan.

**Kata Kunci: Kepuasan pasien, Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan.**

## Abstract

*Patient satisfaction is a feeling of satisfaction or dissatisfaction from a patient that happened after the patient feel the product result (services) compare to what they expected. At this research, researcher correlate the patient satisfaction with competency. So that, this research is designed to analyse the influence between competency to services quality, the influence between services quality to patient satisfaction and the influence between competency to patient satisfaction.*

*The study was conducted at the NU Cipta Husada hemodialysis clinic with an analysis unit all routine patients by providing questionnaires. This study was conducted with one short study. With a causality approach. Data analysis using SEM Technique. The results of this research are there is a positive influence between competency and services quality ( $H_1$ ), and also a positive influence between services quality and patient satisfaction ( $H_2$ ), but there is a negative influence between competency and patient satisfaction at hemodialysis clinic Muslimat NU Cipta Husada ( $H_3$ ). It means the competency at hemodialysis clinic Muslimat NU Cipta Husada has indirect influence to patient satisfaction. Most of the patients feel the satisfaction direct from services quality. So that, competency is not really important to impact the patient satisfaction. The limitations of this study are the answers in the questionnaire*

*sometimes the answers given did not show the real situation and the number of indicators not all been studied due to time constraints. The managerial implications of this research, in order for clinics to re-create HD machine investments and conduct periodic training for nurses, because satisfaction is felt by patients after they receive services as expected.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, Competency, Services quality.*

## LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2000). Kepuasan pasien disini dihubungkan dengan ada atau tidaknya pengaruhnya terhadap kompetensi SDM. Hal ini dikarenakan komponen kompetensi merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Pada penelitian ini diambil dari data kepuasan pasien hemodialisa di klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada karena hal ini menjadi keingintahuan dari peneliti apakah yang menjadi faktor loyalitas pasien-pasien dari klinik ini sedangkan banyak sekali fasilitas cuci darah di Jakarta yang juga menawarkan fasilitas yang sama.

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu variabel kompetensi SDM, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Yang mana variabel kepuasan pasien menggunakan dimensi pengukuran menurut Irawan (2002), yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional dan berhubungan dengan biaya serta kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan diambil dimensi pengukuran menurut A. Pasuraman, *et.al.*, (1998) yaitu terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan dimensi pengukuran untuk variabel kompetensi SDM diambil menurut Abdullah (2013) yaitu terdiri dari keyakinan dan nilai-nilai, ketrampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, emosional, intelektual, dan budaya organisasi.

Identifikasi masalah dari penelitian ini beberapa diantaranya adalah karena jumlah pasien dengan gagal ginjal kronis dan hemodialisis semakin meningkat dan jumlah SDM yang berkompeten tidak seimbang. Sehingga diperlukan bagaimana cara klinik dalam mengembangkan model kompetensi untuk pengembangan SDM, ingin mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan kompetensi SDM di klinik dengan tidak lupa menambahkan faktor skill di dalam survey yang akan dibuat, belum ada data yang mengaitkan kompetensi SDM hemodialisa dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, ingin mengetahui faktor yang menyebabkan tetap bertahannya pasien-pasien dari klinik ini dengan banyaknya fasilitas klinik cuci darah di Jakarta, dapat dijadikan acuan oleh perusahaan untuk pengembangan kompetensi SDM, untuk mengetahui apakah kompetensi SDM salah satu alasannya pasien menjadi loyal di klinik, ingin mengetahui keluhan apa yang masih dirasakan oleh pasien dan apa harapan pasien-pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada. Sehingga dapat dijadikan masukan untuk klinik agar dapat lebih baik lagi.

Batasan masalah pada penelitian ini adalah, hanya melakukan penelitian atas tiga variabel yaitu variabel kompetensi SDM, kualitas pelayanan serta kepuasan pasien di klinik HD Musliat NU Cipta Husada. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dapat dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara variabel kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan penambahan-penambahan indikator dalam penelitaian selanjutnya. Sedangkan manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan masukan kepada klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tentang keadaan SDMnya dan masukan untuk pengembangan SDMnya serta memberikan gambaran kepuasan pasien yang terdapat di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada terhadap kompetensi SDM klinik dan kualitas pelayanan.

## METODELOGI PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah untuk menganalisa pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan, menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta untuk menganalisa pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien. Desain riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah Riset Sebab Akibat atau *Causal*.

Data yang digunakan berskala ordinal. Berdasarkan sumber perolehannya data dapat dibedakan menjadi data primer dan data kualitatif yang dikuantitatifkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rutin klinik HD Muslimat Nu Cipta Husada. Dengan jumlah diperkirakan sebanyak 112 pasien. Besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *structural equation modelling* (SEM). Berkaitan dengan hal tersebut, ukuran sampel untuk SEM yang menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel (Ghozali, 2008). Merujuk pada pendapat Hair *et.al.* (2006), ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel adalah  $(5 - 10) \times$  jumlah indikator.

Pada penelitian ini seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner dan studi Pustaka. Pada penelitian ini terdiri atas 3 variabel yaitu variabel kompetensi SDM sebagai variabel independen (X), variabel kualitas pelayanan sebagai variabel dependen 1 serta variabel kepuasan pasien sebagai variabel dependen 2.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas serta uji hipotesis. Adapun kriteria dari uji hipotesis adalah jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel  $H_0$  ditolak dan jika  $t$  hitung  $\leq$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima. Selain itu jika angka signifikansi  $< \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan jika angka signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Dari 108 responden tersebut, memiliki data-data seperti kelompok usia, jenis kelamin, status pernikahan, Pendidikan, pekerjaan, lamanya HD, dan frekuensi HD. Distribusi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Pada Penelitian Di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, 2018

DISTRIBUSI RESPONDEN			
PROFIL RESPONDEN	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE (%)
USIA	21-30	5	24
	31-40	13	12
	41-50	20	18
	51-60	39	36
JENIS KELAMIN	Pria	64	59
	Wanita	44	41
STATUS PERNIKAHAN	Menikah	101	70
	Belum Menikah	7	30
PENDIDIKAN	SD	11	10
	SMP	9	8
	SMA	54	50
PENDIDIKAN	D3	3	3
	S1	27	25

DISTRIBUSI RESPONDEN			
PROFIL RESPONDEN	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE (%)
	S2	4	4
	S3	0	0
PEKERJAAN	PNS	2	2
	Swasta	19	17
	Wirausaha	22	20
	Profesional	1	1
	Pensiun	16	15
	IRT	29	27
LAMANYA HD	<1TH	28	26
	1-2TH	39	36
	>3TH	41	38
FREKUENSI HD	1X/MGG	0	0
	2X/MG	84	78
	3X/MGG	24	22

Bisa dilihat bahwa pasien dengan kelompok usia 31-40 tahun merupakan kelompok usia pasien terbanyak yang mengisi kuesioner yaitu sebanyak 36%. Didapatkan pula 59% responden adalah berjenis kelamin laki-laki. Dengan 70% responden sudah menikah.

50% responden pernah mengenyam hingga bangku SMA, 27 % responden adalah ibu rumah tangga, dan 38 % pasien yang mengisi sudah HD di klinik lebih dari 3 tahun. Dengan frekuensi HD 78% responden 2x/minggu.

## ANALISIS DESKRIPTIF

Tabel 2. Distribusi Variabel Kepuasan Pasien di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, 2018.

NO	PERNYATAAN	NILAI	KETERANGAN
1.	Badan saya merasa nyaman setelah HD di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.	4,07	Puas.
2.	Metoda pembayaran pada klinik HD sesuai dengan harapan saya.	4,3	Sangat puas.
3.	Saya mendapatkan pelayanan HD yang sesuai dengan waktu yang dibutuhkan.	4,29	Sangat puas.
4.	Saya merasa nyaman di HD di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.	4,34	Sangat puas.
5.	Lokasi klinik HD Muslimat NU Cipta Husada mudah dijangkau oleh saya.	4,32	Sangat puas.

Didapatkan pada variabel kepuasan 4 dari 5 pernyataan responden mengatakan sangat puas. Hal tersebut tentang metoda pembayaran, pelayanan HD yang sesuai dengan waktu yang diperlukan pasien, perasaan nyaman cuci darah di klinik dan lokasi yang mudah dijangkau. Sedangkan 1 pernyataan pada kuesioner ditemukan puas, yaitu pernyataan tentang perasaan badan nyaman setelah cuci darah di klinik. Artinya, masih ada beberapa responden yang belum merasa sangat puas pada pernyataan ini. Yang mana, perasaan badan nyaman yang diharapkan si pasien belum sesuai dengan harapan yang mereka inginkan.

Tabel 3. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, 2018.

NO	PERNYATAAN	NILAI	KETERANGAN
1.	Klinik mempunyai mesin HD yang baik.	3,72	Baik.
2.	Perawat mampu dalam menusuk AV shunt dengan tepat 1 kali tusukan maupun menggunakan catheter double lumen (CDL).	4,15	Baik.
3.	Karyawan tanggap terhadap keluhan yang	4,21	Sangat baik.

NO	PERNYATAAN	NILAI	KETERANGAN
	disampaikan.		
4.	Saya selalu terlayani saat jadwal HD.	4,3	Sangat baik.
5.	Waktu layanan klinik sesuai kebutuhan saya.	4,26	Sangat baik.

Didapatkan pada variabel kualitas pelayanan 3 dari 5 pernyataan responden mengatakan sangat baik. Hal tersebut tentang karyawan yang tanggap terhadap keluhan yang disampaikan, pasien yang selalu terlayani saat jadwal HD serta waktu pelayanan klinik yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Sedangkan 2 pernyataan pada kuesioner ditemukan nilai baik, yaitu pernyataan tentang mesin HD yang baik serta kemampuan perawat dalam menusuk AV Shunt satu kali tusuk maupun menggunakan CDL. Artinya, masih ada beberapa responden yang belum merasa kualitas pelayanan sangat baik pada pernyataan ini. Yang mana, mesin HD dan kemampuan menusuk perawat dirasa masih belum sesuai dengan harapan responden.

Tabel 4. Distribusi Variabel Kompetensi SDM di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, 2018.

NO	PERNYATAAN	NILAI	KETERANGAN
1.	Saya merasa memiliki kesamaan nilai dengan nilai-nilai dari klinik.	4	Kompeten.
2.	Saya yakin terhadap dokter di klinik.	4,28	Sangat kompeten.
3.	Perawat dapat mengoperasikan mesin HD dengan baik.	4,27	Sangat kompeten.
4.	Perawat mampu menusuk akses vaskuler dengan tepat 1 kali menusuk.	4,15	Kompeten.
5.	Dokter dapat memberikan edukasi kepada pasien seputar gagal ginjal kronik.	4,2	Sangat kompeten.
6.	Perawat mampu mengelola situasi klinis yang tidak terduga.	4,14	Kompeten.
7.	Dokter mampu mengelola situasi klinis yang tidak terduga.	4,2	Sangat kompeten.
8.	Perawat melayani dengan sabar.	4,35	Sangat kompeten.
9.	Dokter melayani dengan sabar.	4,37	Sangat kompeten.
10.	Perawat selalu bersemangat dalam melayani.	4,27	Sangat kompeten.
11.	Dokter selalu bersemangat dalam melayani.	4,34	Sangat kompeten.
12.	Perawat dapat menampung keluhan kesah pasien.	4,21	Sangat kompeten.
13.	Dokter dapat menampung keluhan kesah pasien.	4,34	Sangat kompeten.
14.	Perawat dapat memberikan edukasi seputar HD dan gagal ginjal kronis.	4,08	Kompeten.
15.	Dokter dapat memberikan edukasi tentang HD dan gagal ginjal kronis.	4,27	Sangat kompeten.
16.	Perawat datang tepat waktu.	4,13	Kompeten.
17.	Dokter HD selalu visit pasien.	4,35	Sangat kompeten.

Didapatkan pada variabel kompetensi SDM 12 dari 17 pernyataan yang dijawab, responden mengatakan sangat kompeten. Hal tersebut dapat dilihat pada pernyataan tentang keyakinan pasien terhadap dokter di klinik, kemampuan perawat dalam mengoperasikan mesin HD dengan baik, kemampuan dokter dalam memberikan edukasi kepada pasien seputar gagal ginjal kronik, kemampuan dokter dalam mengelola situasi klinis yang tidak terduga, kemampuan perawat dalam melayani dengan sabar, kemampuan dokter dalam melayani dengan sabar, sikap perawat yang selalu bersemangat saat melayani, sikap dokter yang selalu bersemangat saat melayani, kemampuan perawat dalam menampung keluhan kesah pasien,

kemampuan dokter dalam menampung keluhan kesah pasien , kemampuan dokter dalam memberikan edukasi tentang HD dan gagal ginjal kronis serta dokter yang selalu visit.

Sedangkan 5 pernyataan pada kuesioner ditemukan nilai kompeten, yaitu pernyataan tentang perasaan pasien dalam memiliki kesamaan nilai dengan nilai-nilai dari klinik, kemampuan perawat dalam menusuk akses vaskuler dengan tepat 1 kali menusuk, kemampuan perawat dalam mengelola situasi klinis yang tidak terduga, kemampuan perawat dalam memberikan edukasi seputar HD dan gagal ginjal kronis, serta kehadiran perawat yang datang tepat waktu.

Artinya, masih ada beberapa responden yang merasa bahwa kompetensi SDM belum masuk ke penilaian sangat sangat kompeten pada pernyataan ini. Yang mana, perasaan pasien dalam memiliki kesamaan nilai dengan nilai-nilai dari klinik, kemampuan perawat dalam menusuk akses vaskuler dengan tepat 1 kali menusuk, kemampuan perawat dalam mengelola situasi klinis yang tidak terduga, kemampuan perawat dalam memberikan edukasi seputar HD dan gagal ginjal kronis, serta kehadiran perawat yang datang tepat waktu dirasa masih belum sesuai dengan harapan responden.

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 5 pernyataan adalah valid, dimana hasil *image correlation* menunjukkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,6 sehingga tidak ada pernyataan yang perlu dihilangkan.

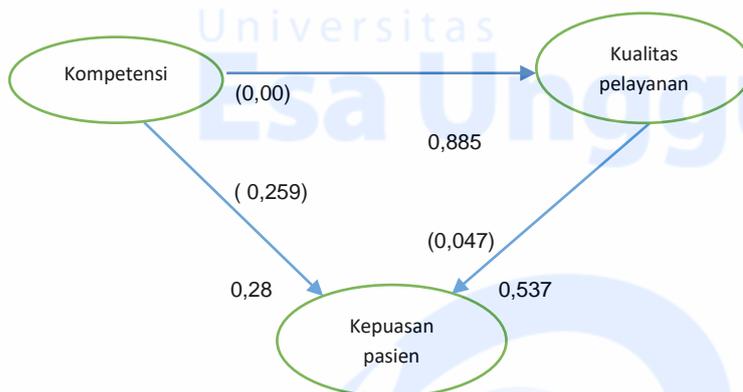
Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 pernyataan adalah valid, dimana hasil *image correlation* menunjukkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,6 sehingga tidak ada pernyataan yang perlu dihilangkan.

Variabel kompetensi SDM yang terdiri dari 17 pernyataan adalah valid, dimana hasil *image correlation* menunjukkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,6 sehingga tidak ada pernyataan yang perlu dihilangkan.

Hasil uji reabilitas adalah reliabel, dikarenakan hasil dari uji reabilitas lebih dari 0,6. Dapat dilihat hasil dari cronbach alpha lebih besar dari 0,6.

## PENGUJIAN HIPOTESIS

Teknik analisis data menggunakan analisis *structural equation modelling* (SEM). Setelah dilakukan pengujian-pengujian statistik, data yang diperoleh dapat diolah menggunakan SEM. Adapun gambar persamaan yang didapatkan tentang hubungan ketiga variabel, dapat dilihat seperti gambar 1. berikut:



Gambar 1. Grafik Persamaan Amos

Dari gambar 1. Terdapat hubungan variabel antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,00. Artinya adalah bahwa hubungan dari hipotesis ke-1 ini dapat diterima karena nilai  $P < 0,05$ . Sedangkan nilai  $P$  untuk hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 0,047 yang mana hubungan dari hipotesis ke-2 ini juga dapat diterima karena nilai  $P < 0,05$ . Sedangkan nilai  $P$  dari hubungan antara kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien adalah 0,259. Hal ini artinya, karena  $P > 0,05$  maka hubungan dari hipotesis ke-3 ini tidak dapat diterima.

Dari tabel 5. dapat dilihat bahwa hasil dari CMIN/DF yang merupakan alat untuk mengukur *parsimonious fit measures* adalah 1,464. Nilai acuan untuk CMIN/DF menurut Imam Gozali (2008) adalah  $< 2$ , sehingga dapat disimpulkan data dari penelitian ini adalah FIT. Begitu juga dengan nilai TLI 0,95 dan nilai CFI 0,96 yang keduanya merupakan *incremental fit measures* dengan nilai acuan  $\geq 0,95$ . Sehingga dapat disimpulkan data dari penelitian ini adalah FIT. Serta nilai RMSEA adalah sebesar 0,066. RMSEA merupakan salah satu dalam penilaian *absolute fit measures* dengan nilai acuan antara 0,05 sampai  $\leq 0,08$ . Sehingga dapat disimpulkan data pada penelitian ini FIT.

Tabel 5. Tabel Hipotesis.

Hipotesis	Pengaruh	Hasil	Kesimpulan
H <sub>1</sub>	Pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada.	0,00	Signifikan, memiliki pengaruh positif.
H <sub>2</sub>	Pengaruh antara kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.	0,047	Signifikan, memiliki pengaruh positif.
H <sub>3</sub>	Pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.	0,259	Tidak Signifikan, data tidak mendukung Hipotesis, tidak memiliki pengaruh positif.

Tabel 6. Efek Total Hubungan Variabel Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada 2018.

Efek Total	Hubungan Variabel	Nilai
Langsung	Kompetensi terhadap kepuasan secara langsung.	0,245
Tidak langsung	Kompetensi terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan.	0,417

Dari tabel 6. dapat dilihat bahwa nilai efek tidak langsung lebih besar daripada langsung, membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel intervening yang menghubungkan kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **HUBUNGAN VARIABEL KOMPETENSI SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK HEMODIALISA MUSLIMAT NU CIPTA HUSADA (H<sub>1</sub>)**

Dari hasil pengujian hipotesis, didapatkan, bahwa H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub> diterima, namun H<sub>3</sub> tidak diterima. Sehingga didapatkan adanya pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada (H<sub>1</sub>).

Hal tersebut sama seperti dikemukakan pada penelitian sebelumnya, seperti yang dikatakan Muhammad Fadhil (2016), bahwa secara serempak variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi kompetensi SDM berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai yang jika dikonversikan pada penelitian ini, kinerja pegawai diwakilkan dengan kualitas pelayanan.

R<sup>2</sup> dari hubungan variabel kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan adalah:

$$(0,885)^2 \times 100 = 78,32\%$$

Artinya ada sebanyak 21,68 % faktor lain yang ikut mempengaruhi kualitas pelayanan selain dari kompetensi SDM.

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya pada bab II, menurut Sinambela (2011) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Indikator kompetensi pada penelitian ini diambil menurut Abdullah yang terdiri dari keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, emosional, intelektual, budaya organisasi. Tetapi, kompetensi SDM saja tidak cukup, masih ada 21,68% faktor lain yang ikut mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (1996) ada beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain, serta atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Pada penelitian ini dapat dilihat dari kuesioner yang dibagikan kepada 108 responden, didapatkan pada variabel kompetensi SDM 12 dari 17 pernyataan yang dijawab, responden mengatakan sangat kompeten. Sedangkan 5 pernyataan pada kuesioner ditemukan nilai kompeten, yaitu pernyataan tentang perasaan pasien dalam memiliki kesamaan nilai dengan nilai-nilai dari klinik, kemampuan perawat dalam menusuk akses vaskuler dengan tepat 1 kali menusuk, kemampuan perawat dalam mengelola situasi klinis yang tidak terduga, kemampuan perawat dalam memberikan edukasi seputar HD dan gagal ginjal kronis, serta kehadiran perawat yang datang tepat waktu.

Artinya, masih ada beberapa responden yang merasa bahwa kompetensi SDM belum masuk ke penilaian sangat sangat kompeten pada pernyataan ini. Yang mana, perasaan pasien dalam memiliki kesamaan nilai dengan nilai-nilai dari klinik, kemampuan perawat dalam menusuk akses vaskuler dengan tepat 1 kali menusuk, kemampuan perawat dalam mengelola situasi klinis yang tidak terduga, kemampuan perawat dalam memberikan edukasi seputar HD dan gagal ginjal kronis, serta kehadiran perawat yang datang tepat waktu dirasa masih belum sesuai dengan harapan responden.

Sehingga, klinik perlu memperhatikan hal-hal tersebut di atas, agar dapat ditingkatkan dan dilatih lagi untuk hal-hal yang bisa dilatih, seperti menusuk berhasil satu kali tusukan, serta mengembangkan etos kerja yang baik kepada perawat. Sehingga jika hal-hal tersebut dapat ditingkatkan ataupun diperbaiki, dapat pula meningkatkan kompetensi SDM di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.

### **HUBUNGAN VARIABEL KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HEMODIALISA MUSLIMAT NU CIPTA HUSADA (H3).**

Pada penelitian ini tidak didapatkan pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien klinik HD Muslimat NU Cipta Husada (H<sub>3</sub>). Maksudnya, pada pasien HD di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, kompetensi SDM tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien (kepuasan mereka). Mereka lebih merasakan langsung kepuasannya melalui kualitas pelayanan. Sehingga kompetensi SDM bagi pasien-pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada bukan merupakan hal yang terlalu penting untuk mempengaruhi kepuasan.

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, menurut Muhammad Fadhil (2016), bahwa secara serempak variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi kompetensi SDM berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai yang jika dikonversikan pada penelitian ini, kinerja pegawai diwakilkan dengan kualitas pelayanan. Dan menurut penelitian yang dilakukan oleh Aida Andriani (2014), tentang mutu pelayanan yang dilakukan oleh perawat, didapatkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan (kualitas pelayanan) dengan kepuasan pasien. Jadi menjawab juga seperti penelitian ini bahwa kompetensi SDM berpengaruh terhadap kepuasan tetapi secara tidak langsung, variabel kompetensi ini harus melalui dulu variabel kualitas pelayanan, baru mempengaruhi kepuasan pasien.

$R^2$  variabel kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien adalah:

$$(0,28)^2 \times 100 = 7,84\%.$$

Artinya, ada sebanyak 92,16% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien selain dari kompetensi SDM.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2007) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Indikator kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini yang diambil dari Irawan terdiri dari kualitas produk, harga, kualitas layanan (*service quality*), faktor emosional (Emotional factor), berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa.

Ternyata masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain dari kompetensi SDM, seperti menurut Whitwell, Lukas dan Doyle (2003) yang mengatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh lima faktor: (1) kendalan (2) daya tanggap (3) jaminan (4) empati (5) wujud. Pertama, keandalan adalah sejauh mana pelanggan dijanjikan dan bagaimana mampu untuk memberikan kinerja yang dijanjikan. Kedua adalah daya tanggap adalah suatu sikap yang mengacu pada kesediaan organisasi untuk pelanggan, dan untuk

menyediakan layanan yang cepat dan berguna. Ketiga adalah jaminan, merupakan kepercayaan pelanggan memiliki karyawan dalam organisasi, dan kepercayaan yang muncul dari keyakinan bahwa organisasi tahu apa yang dilakukannya. Faktor keempat adalah empati, merupakan tingkat ke mana organisasi tersebut dianggap peduli tentang pelanggan individu. Faktor terakhir adalah wujud, merupakan elemen fisik menawarkan nilai, mulai dari produk hingga pelayanan karyawan atau fasilitas fisik organisasi.

Pada penelitian ini, hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada 108 responden, didapatkan pada variabel kepuasan 4 dari 5 pernyataan responden mengatakan sangat puas. Sedangkan 1 pernyataan pada kuesioner ditemukan puas, yaitu pernyataan tentang perasaan badan nyaman setelah cuci darah di klinik. Artinya, masih ada beberapa responden yang belum merasa sangat puas pada pernyataan ini. Yang mana, perasaan badan nyaman yang diharapkan si pasien belum sesuai dengan harapan yang mereka inginkan.

Sehingga pada variabel kepuasan, perlu meningkatkan lagi program dari terapi hemodialisanya pada tiap pasien, sehingga pasien bisa merasakan badan yang segar seperti orang sehat lainnya setelah mereka melakukan terapi hemodialisa. Hal ini bisa dilakukan dengan cara beberapa diantaranya pemilihan tabung dialiser yang lebih besar, kecepatan putaran mesin yang lebih tinggi, waktu hemodialisa yang optimal pada tiap pasien.

## **HUBUNGAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HEMODIALISA MUSLIMAT NU CIPTA HUSADA (H<sub>2</sub>).**

Pada penelitian ini didapatkan pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada (H<sub>2</sub>). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aida Andriani (2014), dalam penelitiannya tentang mutu pelayanan yang dilakukan oleh perawat, didapatkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Sama seperti pada penelitian ini terdapat hubungan positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

R<sup>2</sup> variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah :

$$(0,537)^2 \times 100 = 28,83\%.$$

Artinya masih ada 71,17% faktor lain yang juga ikut mempengaruhi kepuasan pasien selain dari kualitas pelayanan.

Seperti menurut seperti menurut Whitwell, Lukas dan Doyle (2003) yang mengatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh lima faktor: (1) kendalan (2) daya tanggap (3) jaminan (4) empati (5) wujud. Pertama, keandalan adalah sejauh mana pelanggan dijanjikan dan bagaimana mampu untuk memberikan kinerja yang dijanjikan. Kedua adalah daya tanggap adalah suatu sikap yang mengacu pada kesediaan organisasi untuk pelanggan, dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan berguna. Ketiga adalah jaminan, merupakan kepercayaan pelanggan memiliki karyawan dalam organisasi, dan kepercayaan yang muncul dari keyakinan bahwa organisasi tahu apa yang dilakukannya. Faktor keempat adalah empati, merupakan tingkat ke mana organisasi tersebut dianggap peduli tentang pelanggan individu. Faktor terakhir adalah wujud, merupakan elemen fisik menawarkan nilai, mulai dari produk hingga pelayanan karyawan atau fasilitas fisik organisasi.

Pada penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 108 responden, bahwa pada variabel kualitas pelayanan 3 dari 5 pernyataan responden mengatakan sangat baik. Sedangkan 2 pernyataan pada kuesioner ditemukan nilai baik, yaitu pernyataan tentang mesin HD yang baik serta kemampuan perawat dalam menusuk AV Shunt satu kali tusuk maupun menggunakan CDL.

Artinya, masih ada beberapa responden yang belum merasa kualitas pelayanan sangat baik pada pernyataan ini. Yang mana, mesin HD dan kemampuan menusuk perawat dirasa masih belum sesuai dengan harapan responden.

Sehingga agar klinik dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, perlu meningkatkan kualitas mesin HD agar lebih baik lagi, dan melatih perawatnya agar semakin banyak perawat yang terampil sehingga bisa menusuk AV shunt dengan satu kali tusuk.

Dari penelitian ini ditemukan adanya pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada, adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada namun tidak didapat adanya pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.

Hal ini dikarenakan pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tidak merasakan secara langsung kepuasan pasien melalui kompetensi SDM.

Komptensi SDM mempengaruhi terlebih dahulu kualitas pelayanan baru mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi, pasien merasakan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang baik. Yaitu saat pasien merasakan langsung jasa dari pelayanan tersebut. Sehingga, pada pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, jasa diberikan terlebih dahulu melalui pelayanan yang berkualitas sehingga dapat dirasakan langsung oleh pasien dan dapat menghasilkan kepuasan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti meningkatkan kualitas mesin HD agar lebih baik lagi dengan cara membuat investasi kembali untuk perbaikan mesin ataupun pergantian dengan mesin baru., dan melatih perawatnya melalui pelatihan berkala agar semakin banyak perawat yang terampil sehingga bisa menusuk AV shunt dengan satu kali tusuk.

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya juga jumlah indikator yang belum semuanya diteliti pada penelitian ini karena adanya keterbatasan waktu dalam penelitian ini, sehingga peneliti merasa pada penelitian ini belum mewakili seluruh variabel.

## **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

1. Terdapat pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada.
2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.
3. Tidak terdapat pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.
4. Pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tidak merasakan secara langsung kepuasan pasien melalui kompetensi SDM. Komptensi SDM mempengaruhi terlebih dahulu kualitas pelayanan baru mempengaruhi kepuasan pasien.

### **IMPLIKASI**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara menejerial dan teoritis sebagai berikut:

## **IMPLIKASI MANAJERIAL**

1. Menjadi masukan bagi klinik HD Muslimat NU Cipta Husada bahwa Pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tidak merasakan secara langsung kepuasan pasien melalui kompetensi SDM. Kompetensi SDM mempengaruhi terlebih dahulu kualitas pelayanan baru mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti misalnya meningkatkan kompetensi perawat di dalam hal menusuk AV Shunt sehingga dapat satu kali tusuk dan menyediakan mesin hemodialisa yang lebih baik lagi.
2. Meminimalkan kekurangan-kekurangan yang didapatkan seperti meningkatkan mesin hemodialisa agar lebih baik, dengan cara membuat investasi kembali untuk perbaikan mesin ataupun pergantian dengan mesin baru. Selain itu meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan berkala sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan sesuai harapan pasien, seperti dapat menusuk AV Shunt dengan satu kali tusukan.

## **IMPLIKASI TEORITIS**

1. Kompetensi SDM tidak mempengaruhi langsung kepuasan pasien, tetapi langsung mempengaruhi kualitas pelayanan karena kompetensi SDM mempengaruhi kinerja karyawan, yang pada akhirnya Nampak pada kualitas pelayanan, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.
2. Walaupun kompetensi SDM tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, namun kompetensi SDM tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan karena kompetensi SDM akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

## **SARAN**

1. Menambahkan indikator dalam penelitian selanjutnya untuk hal-hal yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain, serta atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.
2. Menambahkan indikator untuk variabel kepuasan seperti kendalan, daya tanggap, jaminan, empati, wujud.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Abdullah Sani, R.2013. Inovasi Pembelajaran.Jakarta: Bumi Aksara.
2. Albrecht, K. & R. Zemke. 1985. Service America: Doing Business in the Service Economy.Homewood: Dow Jones-Irwin.
3. Amstrong, M. & Baron. 1998. Perfect Management Institute Of Personal and Development.London.
4. Amstrong, Michael. 1998. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alih Bahasa: Syofyan Cikmat dan Haryono. Jakarta: Elex Media Komputindo.

5. Andriani, Aida.2014.Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi Tahun 2014. Ejournal.stikesyarsi.ac.id.
6. Atik,& Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
7. Buttle, Francis. 2004. Customer Relationship Management, Concepts and Tools. Jakarta : Bayumedia Publishing.
8. Boulter.N, Dalziel.M, &Hill.J.1996.People and Competencies.London: Bidlles.Ltd.
9. Cira D.J & Benjamin E.R. 1998. Competency-Based Pay: A Concept in Evolution. Compentation and Benefits Review. Agustus Juni.
10. Clark, H.H. & E.V. Clark. 1997. Psychology and Language. London: Harcourt Brace.
11. D.H.Basu Swasta dan Irawan.2002.Manajemen Pemasaran Modern.Edisi Keempat.Jakarta: Penerbit Liberty.
12. Davis, Gordon .1999. Kerangka dasar Sistem Informasi Manajemen. Jakarta Pusat: PT.Pustaka Binaman Presindo.
13. Fadhil, Muhammad.2016.Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Industri Makasar. www.journalunismuh.ac.id Volume 01 no.1.
14. Fandy, Tjiptono. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
15. Fandy, Tjiptono.2003.Total QualityManajemen.Edisi revisi.Yogyakarta: Andy.
16. Fandy, Tjiptono. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
17. Fandy, Tjiptono.2014. Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia.
18. Ferdinand, Augusty. 2002.Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen.Semarang:FE-UNDIP.
19. Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Cetakan kedua. Jakarta: PPM.
20. Ghozali, Imam. 2008. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
21. Gronroos, Christian.1982.Strategic Management and Marketing in the Service Sector.Helsingfors: Swedish Scholl of Economics and Business Administration.

22. Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice Hall: International, Inc.
23. Hart, Leslie. 1999. TPR: A Brain Compatible Language Teaching Approach that Engaged Multiple Intelligences. [http://www.tprsourc.com.brain\\_research.html](http://www.tprsourc.com.brain_research.html).online
24. Hutapea & Thoha.2008. *Kompetensi Plus*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
25. Johnson, D.W. & Johnson, R.T. 1995. *Teaching Students to be Peacemakers*. Edina, Minnesota: Interaction Book Company.
26. Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
27. Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta, Prehallindo.
28. Kotler & Amstrong.2005. *Prinsip-prinsip Marketing*.Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat.
29. Kotler, Philip & Keller K.L.2007.*Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Jakarta: Indeks.
30. Mathias R.L & Jackson J.H. 2006.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Salemba Empat.
31. Mac Lean, Gary N. 1996. *Action Research In OD: RIP*. Human Resource Departement Quarterly 7,1.
32. Mitrani, A. Palziel, M & Fitt, D. 1992. *Competency Based Human Resoureces Management: Value-Driven Strategies for Recruitment, Development and Reward*. London : Kog on Page Limited.
33. Moeheriono.2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.Jakarta: Grafindo Persada.
34. Mowen, J.C. & Minor.1998. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
35. Parasuraman.1988.*Servequal:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.Volume 64 no.1. *Journal of retailing*.
36. Pasolong, harbani.2011.*Teori Administrasi Publik*.Bandung: Alfabeta.
37. Pattiasina, et.al.2016. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado*. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
38. Prihadi, S.F.2004.*Assesment Center*.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
39. Roesli, et.al.2011. *3th Annual Report Of Indonesian Renal Registry (IRR)*.Bandung: Indonesian Renal Registry.
40. Schuller, R.S. & S.E. Jackson.1999.*Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi abad ke-21*.Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

41. Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
42. Spencer, L.M & Spencer, S.M.1993. Competence At Work.New York: John Willey.
43. Sudian, T. 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
44. Wakano, et.al. 2013.Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Daya Wahana (SDW) di Kecamatan Seram Utara Kabupaten Maluku Utara.Jurnal Agrilan. Volume I no.3. Juni. 2013.
45. Whitwell, G., B.A Lukas and P. Doyle. 2003. Marketing Management a Strategic Value Based Approach. Milton, Qld: John Wiley and Sons Australia, Ltd.
46. Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
47. Wilkie, W.L. 1990. Customer Behavior. Edisi Kedua. New York: John Wiley & Sons, Inc.



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**