

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual.....	9
1. Kualitas Layanan Keperawatan.....	9
2. Efikasi Diri .....	11
3. Sikap Kerja .....	13
4. Motivasi Kerja .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Teoritis.....	22
D. Hubungan Antar Variabel .....	23
1. Pengaruh Efikasi Diri dan Sikap Kerja terhadap Kualitas Layanan Keperawatan Dengan Motivasi Kerja Sebagai variabel Intervening.....	23
2. Pengaruh Efikasi Diri terhadap Motivasi Kerja .....	24
3. Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Motivasi Kerja.....	25
4. Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan .....	25
5. Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan .....	26
6. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Layanan Keperawatan .....	27
E. Kerangka Konseptual .....	27
F. Hipotesis Penelitian.....	28

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
1. Tempat Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian .....	29
B. Metode Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
1. Populasi Penelitian .....	29
2. Sampel Penelitian .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Variabel Penelitian .....	30
2. Definisi Operasional.....	30
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	31
4. Kalibrasi Instrumen Penelitian .....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34
1. Analisa Statistik Deskriptif .....	34
2. <i>Struktural Equation Modelling</i> .....	34
F. Hipotesis Statistik .....	35

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	37
1. Profil Rumah Sakit .....	37
2. Profil Responden .....	39
3. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	39
4. Analisa Statistik Deskriptif .....	42
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	49
6. Uji Kecocokan Model Struktural .....	52
7. Uji Hipotesis.....	52
B. Pembahasan .....	55
1. Pengaruh Efikasi Diri dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening.....	55
2. Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Motivasi Kerja.....	57
3. Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Motivasi Kerja.....	57
4. Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan .....	58
5. Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan .....	59
6. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan .....	60
C. Temuan Penelitian.....	61
D. Keterbatasan Penelitian .....	61

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	62
B. Implikasi Penelitian .....	62
1. Implikasi Teoritis .....	62
2. Implikasi Manajerial .....	64
C. Saran .....	64

1. Saran Bagi Organisasi .....	65
2. Saran Penelitian Lanjutan.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Relevan .....	17
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Efikasi Diri .....	32
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Sikap Kerja.....	32
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Motivasi Kerja.....	33
Tabel 3.6	Indikator GOF .....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	39
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Efikasi Diri.....	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Sikap Kerja.....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Motivasi Kerja .....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Keperawatan .....	41
Tabel 4.6	Rangkuman Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.7	Interval Mutu <i>Three Box Method</i> .....	42
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Efikasi Diri.....	42
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Sikap Kerja.....	44
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Motivasi Kerja.....	45
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Keperawatan.....	47
Tabel 4.12	Matrik Analisa Instrumen Penelitian .....	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	52
Tabel 4.15	Hasil Analisa Pengaruh Langsung .....	54
Tabel 4.16	Hasil Analisa Pengaruh Tidak Langsung dan Total.....	54
Tabel 4.17	Rangkuman Uji Hipotesis .....	55

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 3.1	Konstelasi Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	38
Gambar 4.2	Uji Validitas Konstruk Awal.....	50
Gambar 4.3	Diagram Jalur Model Koefisien.....	53
Gambar 4.4	Diagram Jalur Uji Signifikansi.....	53