

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOJA**

SKRIPSI

Oleh :

Riyanto

201710325149



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Kinerja Pegawai
terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit
Umum Daerah Koja

Nama Mahasiswa : Riyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325149


Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 07 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUL,

Pembimbing


Dr. Achmad Fauzi, S.E., M.M

NIDN : 0420108003

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Kinerja Pegawai
terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit
Umum Daerah Koja

Nama Mahasiswa : Riyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325149

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tahun Lulus Ujian : 7 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENGESAHKAN,

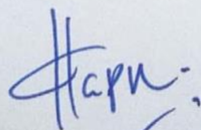
Ketua Tim Penguji : Ir. Djuni Thamrin M.Sc., Ph.D.
NIDN : 0307066401

Penguji I : Dr. Achmad Fauzi S.E., M.M.
NIDN : 0420108003

Penguji II : Widi Winarso, S. E., M.M.
NIDN : 0319067606

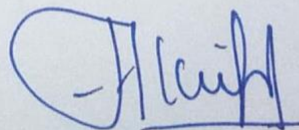
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.PD., M.M.
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih., M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Riyanto
Nomer Pokok Mahasiswa : 201710325149
Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai reeferensi yang sumbernya telah dituliskan oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dengan ini saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi/tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikanya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 7 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Riyanto

201710325149

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen di poli rawat jalan rumah sakit umum daerah koja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan merupakan pasien dan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. Penelitian ini dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 53 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (SEM) – SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel komunikasi dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan suatu rekomendasi terhadap para perawat agar lebih bisa memperbaiki komunikasi dan kinerja untuk kepuasan konsumen (pasien) . Penelitian ini memiliki keterbatasan objek penelitian yang hanya dilakukan pada para perawat dan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. Maka dengan itu, hal ini dapat dijadikan sebagai saran untuk para peneliti selanjutnya. Kebaharuan dalam penelitian ini menggabungkan variabel Komunikasi dan Kinerja terhadap Kepuasan Konsumen pada satu model penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja.

Kata Kunci : Komunikasi, Kinerja Pegawai, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study was used to determine the effect of communication and employee performance on customer satisfaction at the outpatient polyclinic of the Koja general hospital. This study is a quantitative study where the object used is the patient and nurse at the Koja Regional General Hospital. This research was conducted by non-probability sampling with purposive sampling method. The number of samples used in this study were 53 respondents. The design used in this study is hypothesis testing (SEM) – SmartPLS 3.0.

The results of this study explain that the variables of communication and employee performance have a positive effect on customer satisfaction. This study provides a recommendation for nurses in order to better improve communication and performance for customer (patient) satisfaction. This study has a limited object of research which is only carried out on nurses and patients at the Koja Regional General Hospital. So with that, this can be used as a suggestion for future researchers. The novelty in this study combines the variables of Communication and Performance on Consumer Satisfaction in a research model conducted at the Koja Regional General Hospital.

Keywords: Communication, Employee Performance, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan taufiqnya saya mampu menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini sebagai untuk memenuhi salah satu syarat gelar sarjana program studi Manajemen Sumber Daya Manusia. Judul Proposal penulis yang diajukan berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Koja”. Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan mendapatkan saran, dorongan dari pembimbing serta dukungan atau semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Irjen Pol. (purn) Dr. Bambang Karsono, Drs, S.H, M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.AK, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Achmad Fauzi, S.E, M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan baik selama beberapa bulan ini.
4. Terima kasih kepada keluarga saya salma dan saudara saya yang telah memberikan dukungan dan memotivasi selama ini.
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, khususnya kelas 8B1 angkatan 2017 yang memberikan dukungan kepada penulis. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta semua pihak berkepentingan dalam penulisan proposal skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Jakarta, 25 Juni 2021

Penulis

Riyanto

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.2 Pengertian Komunikasi	9
2.2.1 Model-model Komunikasi.....	10
2.2.2 Gaya Komunikasi dalam Organisasi	12
2.2.3 Jenis-jenis Komunikasi.....	13
2.2.4 Indikator Komunikasi.....	15

2.3	Pengertian Kinerja	15
2.3.1	Definisi Manajemen Kinerja	16
2.3.2	Tujuan Manajemen Kinerja.....	17
2.3.3	Faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	19
2.3.4	Indikator Kinerja	21
2.4	Pengertian Kepuasan	22
2.4.1	Dimensi Kepuasan.....	23
2.4.2	Prinsip Kepuasan Pasien	23
2.5	Penelitian Terdahulu.....	24
2.6	Kerangka Penelitian.....	29
2.7	Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Jenis Penelitian.....	32
3.3	Variabel Penelitian	32
3.4	Jenis dan Sumber Data	32
3.5	Populasi dan Sampel.....	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel	33
3.6	Skala Instrumen.....	34
3.7	Metode Pengambilan Data.....	35
3.8	Metode Analisis Data.....	36
3.8.1	Teknik Analisis Data	36
3.9	Tahap Analisis PLS.....	36
3.9.1	Analisis Model Pengukur	36

3.9.2	Uji Validasi	36
3.9.3	Uji Realibilitas	37
3.9.4	Uji Multikolinieritas.....	38
3.9.5	Analisis Model Struktual	38
3.9.6	Analisis Pengujian Outer Model.....	39
3.9.7	Analisis Nilai Signifikas	40
3.9.8	Uji Hipotesis	40
3.10	Tahap Penelitian	41
3.11	Model Konseptual	41
3.12	Oprasional Variabel	42
3.13	Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.13.1	Waktu Penelitian	42
3.13.2	Tempat Penelitian	42
3.14	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.15	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1	Sejarah Perusahaan	45
4.1.2	Visi.....	45
4.1.3	Misi.....	45
4.2	Deskripsi Data	46
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	46
4.3	Deskripsi Umum Responden	47
4.3.1	Identitas Responden	47
4.3.2	Jenis Kelamin.....	47

4.3.3	Usia.....	48
4.4	Hasil Analisis Pengukuran Model	49
4.4.1	Hasil Analisis Pengukuran Model.....	49
4.4.2	Uji Validitas Konvergen	49
4.4.3	Discriminant Validity.....	52
4.4.4	Average Varian Extracted.....	55
4.4.5	Composite Reliability.....	56
4.4.6	Cronbach Alpha	57
4.4.7	Uji Multikolineritas.....	59
4.5	Hasil Analisis Struktural Model.....	60
4.6	Hasil Analisis Pengukuran Hipotesis	63
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.7.1	Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.7.2	Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Implikasi Manajerial.....	65
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu	24
3.1	Tabel Skala Likert.....	43
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.3	Tabel Hasil Outer Loading Komunikasi	50
4.4	Tabel Hasil Outer Loading Komunikasi Tidak Valid	50
4.5	Tabel Hasil Outer Loading Kinerja	51
4.6	Tabel Hasil Outer Loading Kinerja Tidak Valid	51
4.7	Tabel Hasil Outer Loading Kepuasan Konsumen	52
4.8	Tabel Hasil Cross Loading Komunikasi.....	53
4.9	Tabel Hasil Cross Loading Kinerja	54
4.10	Tabel Hasil Cross Loading Kepuasan Konsumen	54
4.11	Tabel Hasil Average Varian Extracted (AVE)	55
4.12	Tabel Hasil Composite Realibility Komunikasi	56
4.13	Tabel Hasil Composite Realibility Kinerja	56
4.14	Tabel Hasil Composite Realibility Kepuasan Konsumen	56
4.15	Tabel Hasil Cronbach Alpha Komunikasi	58
4.16	Tabel Hasil Cronbach Alpha Kinerja	58
4.17	Tabel Hasil Cronbach Alpha Kepuasan Konsumen	58
4.18	Tabel Nilai R Square	60
4.19	Tabel Nilai F Square Komunikasi	61
4.20	Tabel Nilai F Square Kinerja.....	62
4.21	Tabel Hasil Uji Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Kerangka Penelitian.....	29
3.1	Gambar Model Konseptual Penelitian.....	41
4.1	Gambar Outer Model	46
4.2	Gambar Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.3	Gambar Diagram Responden Berdasarkan Usia	48
4.4	Gambar Diagram Outer Model Penelitian.....	50
4.5	Gambar Grafik Koefisien Jalur Dari Outer Loading.....	52
4.6	Gambar Grafik <i>Average Variance Extracted</i>	55
4.7	Gambar Reliability Komposit (<i>Composite Reliability</i>).....	57
4.8	Gambar <i>Choback's Alpha</i>	59
4.9	Gambar Uji Multikolinieritas	59
4.10	Gambar Analisis Struktural Model.....	60
4.11	Gambar R Square	61
4.12	Gambar F Square.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

UJI PLAGIARISME

UJI REFERENSI SKRIPSI

UJI TURNITIN

LEMBAR PERMOHONAN PENELITIAN

