

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II**

TESIS

Diajukan Guna Memperoleh Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh :

DINI APRILIA SARI

20111030100

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

TESIS

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI EFEKTIF
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAWAT INAP
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II**

Diajukan Oleh
Dini Aprilia Sari
20111030100

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.

Tanggal

Pembimbing II



Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.

Tanggal



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, April 2014
Yang Membuat Pernyataan

Dini Aprilia Sari
20111030100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pusaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Landasan Teori.....	34
D. Kerangka Konsep.....	35
E. Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Variabel Penelitian	39
E. Definisi Operasional	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	44
I. Analisa Data	45
J. Etika Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Objek dan Subjek Penelitian	47
B. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	50
C. Hasil Penelitian.....	54
D. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
C. Keterbatasan Penelitian.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1	Kerangka Konsep	35
3.1	Kisi-Kisi Pernyataan Kompetensi	42
3.2	Kisi-Kisi Pernyataan Komunikasi Efektif.....	43
3.3	Kisi-Kisi Pernyataan Kualitas Pelayanan Keperawatan	43
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Lama Kerja	49
4.2	Tabel Uji Validitas Uji Kompetensi	51
4.3	Tabel Uji Validitas Uji Komunikasi Efektif.....	52
4.4	Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	53
4.5	Hasil Uji Reabilitas	54
4.6	Hasil Uji Normalitas	54
4.7	Gambaran Hard Kompetensi Dan Soft Kompetensi Perawat	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Hubungan Antar Variabel Metode PLS.....	56
----------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Deskriptif
Lampiran 2	Uji Normalitas
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reabilitas
Lampiran 4	Uji Hipotesis
Lampiran 5	Kuesioner