

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis/Manajerial.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Manajemen Rumah Sakit	11
2.2 <i>Job Performance</i>	11
2.3 <i>Personality</i>	12
2.3.1 Definisi <i>Personality</i>	12

2.3.2	<i>The Big Five Personality Traits</i>	13
2.3.3	<i>The Big Five Inventory-10 (BFI-10)</i>	14
2.4	<i>Organizational Commitment</i>	16
2.5	<i>Job satisfaction</i>	18
2.6	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	19
2.7	Hubungan Antar Variabel	21
2.7.1	Hubungan <i>Personality</i> dengan OCB	21
2.7.2	Hubungan <i>Organizational Commitment</i> dengan OCB	22
2.7.3	Hubungan <i>Job satisfaction</i> dengan OCB	22
2.7.4	Hubungan <i>Personality</i> dengan <i>Job Performance</i>	24
2.7.5	Hubungan <i>Organizational Commitment</i> dengan <i>Job Performance</i>	25
2.7.6	Hubungan <i>Job Satisfaction</i> dengan <i>Job Performance</i>	26
2.7.7	Hubungan OCB dengan <i>Job Performance</i>	27
2.7.8	Hubungan <i>Personality</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB	28
2.7.9	Hubungan <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB.....	29
2.7.10	Hubungan <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB....	30
2.8	Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.8	Objek Penelitian.....	32
3.2	Subjek Penelitian.....	33
3.3	Unit Analisis.....	33
3.4	Jenis Penelitian.....	34
3.5	Desain Penelitian.....	35
3.6	Etika Pengumpulan Data.....	35
3.7	Pengukuran Konstruk.....	36
3.7.1	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	36
3.7.2	Skala Pengukuran.....	42
3.8	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	44

3.9	Teknik Penyusunan Kuesioner.....	45
3.10	Desain Sampel.....	45
3.11	Penentuan Jumlah Sampel.....	45
3.12	Teknik Analisis Data.....	46
3.12.1	Studi Pendahuluan.....	46
3.12.2	Uji Validitas	47
3.12.3	Uji Realibilitas	48
3.12.4	Uji Statistik Deskriptif	48
3.12.5	Statistik Inferensial.....	49
3.12.5.1	<i>Partial Least Square Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	49
3.12.5.2	Evaluasi Model.....	49
3.12.5.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	50
3.12.5.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner model</i>)	51
3.12.5.2.3	Evaluasi Pengukuran Analisis Mediasi.....	52
3.13	Hasil Uji Studi Pendahulu.....	53
3.13.1	Hasil Uji Validitas.....	54
3.13.2	Hasil Uji Reliabilitas	62
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Profil Responden.....	63
4.2	Analisis Deskriptif	64
4.2.1	Statistik Deskriptif <i>Personality</i>	65
4.2.2	Statistik Deskriptif <i>Organizational Commitment</i>	67
4.2.3	Statistik Deskriptif <i>Job Satisfaction</i>	68
4.2.4	Statistik Deskriptif OCB	70
4.2.5	Statistik Deskriptif <i>Job Performance</i>	72
4.3	Statistik Inferensial.....	74
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	74
4.3.1.1	Pengujian Validitas	76
4.3.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	82

4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	83
4.3.2.1	<i>Collinearity</i>	83
4.3.2.2	<i>Coefficient of Determination (R-Square)</i>	84
4.3.2.3	<i>Effect Size (F²)</i>	85
4.3.2.4	<i>Predictive Relevance (Q²)</i>	85
4.3.2.5	Pengujian Hipotesis.....	86
4.3.2.5.1	Pengaruh <i>Personality</i> terhadap OCB	87
4.3.2.5.2	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap OCB.....	87
4.3.2.5.3	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap OCB	88
4.3.2.5.4	Pengaruh <i>Personality</i> terhadap <i>Job Performance</i>	88
4.3.2.5.5	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Job Performance</i>	88
4.3.2.5.6	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i>	88
4.3.2.5.7	Pengaruh OCB terhadap <i>Job Performance</i>	89
4.3.2.5.8	Pengaruh <i>Personality</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB.....	89
4.3.2.5.9	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB.....	90
4.3.2.5.10	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB.....	90
4.4	Pembahasan.....	90
4.4.1	Pengaruh <i>Personality</i> terhadap OCB	91
4.4.2	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap OCB.....	93
4.4.3	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap OCB	95
4.4.4	Pengaruh <i>Personality</i> terhadap <i>Job Performance</i>	98
4.4.5	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Job Performance</i>	100
4.4.6	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i>	102
4.4.7	Pengaruh OCB terhadap <i>Job Performance</i>	104
4.4.8	Pengaruh <i>Personality</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB.....	106
4.4.9	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB	107

4.4.10	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui OCB ...	108
BAB V KESIMPULAN & SARAN		109
5.1	Kesimpulan Penelitian	109
5.2	Implikasi Manajerial	110
5.3	Keterbatasan Penelitian	111
5.4	Saran Bagi Penelitian Berikutnya	112
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		124



DAFTAR TABEL

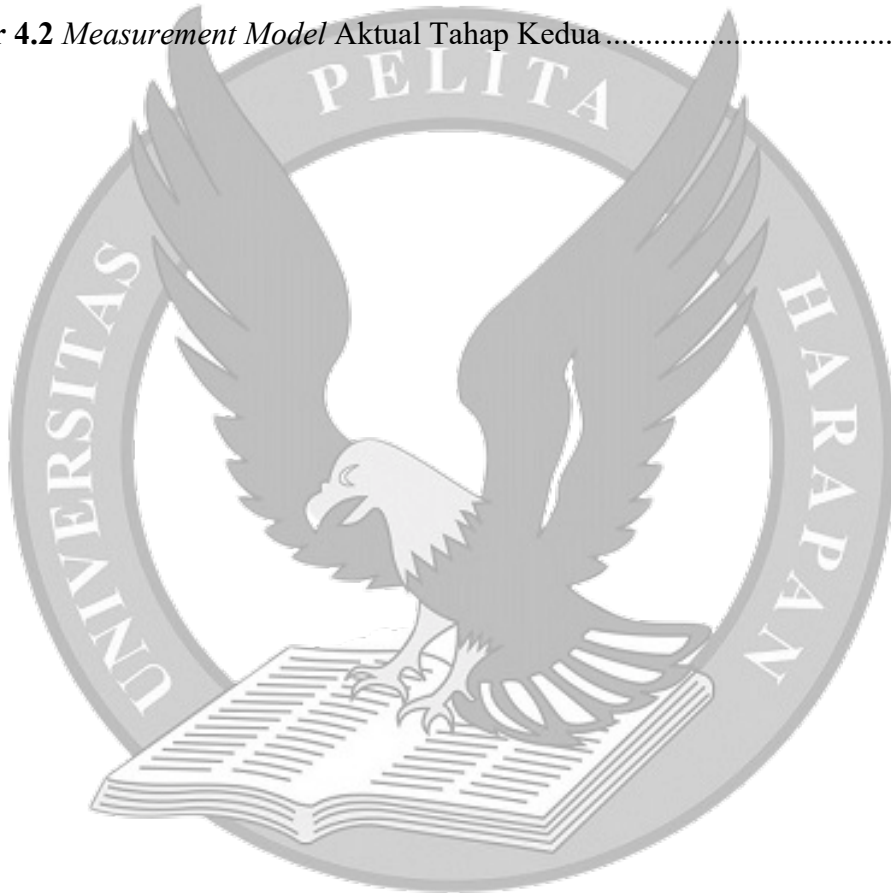
Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap	2
Tabel 1.2 Kesenjangan Penelitian	5
Tabel 2.1 Lima Dimensi <i>Personality</i>	15
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	37
Tabel 3.2 Nilai Rentang Interval	44
Tabel 3.3 Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan.....	47
Tabel 3.4 Validitas Konvergen HOC <i>Pre-test</i> Tahap Pertama.....	55
Tabel 3.5 Validitas Konvergen LOC <i>Pre-test</i> Tahap Pertama	56
Tabel 3.6 Validitas Konvergen Konstruk <i>Pre-test</i> Tahap Pertama	57
Tabel 3.7 Validitas Konvergen Konstruk <i>Pre-test</i> Tahap Kedua.....	60
Tabel 3.8 Validitas Diskriminan <i>Pre-test</i>	61
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk <i>Pre-test</i>	62
Tabel 4.1 Profil Responden	63
Tabel 4.2 Skala Interval.....	64
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Personality</i>	65
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Commitment</i>	67
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	69
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	70
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Job Performance</i>	72
Tabel 4.8 Validitas Konvergen Konstruk HOC Aktual Tahap Pertama	76
Tabel 4.9 Validitas Konvergen Konstruk LOC Aktual Tahap Pertama	77
Tabel 4.10 Validitas Konvergen Konstruk Aktual Tahap Pertama	78
Tabel 4.11 Validitas Konvergen Konstruk Aktual Tahap Kedua.....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83

Tabel 4.15 Hasil Uji *Coefficient of Determination* 84
Tabel 4.16 Hasil Uji *Effect Size*..... 85
Tabel 4.17 Hasil Uji *Predictive Relevance*..... 86
Tabel 4.18 *Sign and Significance of Path Coefficient* 87
Tabel 4.19 Hasil Uji *Specific Indirect Effect*..... 89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	31
Gambar 3.1 <i>Measurement Model Pre-test</i> Tahap Pertama.....	54
Gambar 3.2 <i>Measurement Model Pre-test</i> Tahap Pertama.....	58
Gambar 4.1 <i>Measurement Model</i> Aktual Tahap Pertama	74
Gambar 4.2 <i>Measurement Model</i> Aktual Tahap Kedua	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pra Survei Kuesioner SERVQUAL	124
Lampiran B Kuesioner Pre-test dan Aktual	126
Lampiran C Surat Persetujuan Izin Penelitian	130
Lampiran D Hasil Statistik Analisis Pre-Test	134
Lampiran E Hasil Statistik Analisis Aktual	136
Lampiran F Hasil Excel Pre-Test	139
Lampiran G Hasil Excel Aktual	140
Lampiran H Lembar Monitoring	150
Lampiran I Jurnal Acuan	151
Lampiran J Hasil Uji Turnitin	153

