

DAFTAR ISI

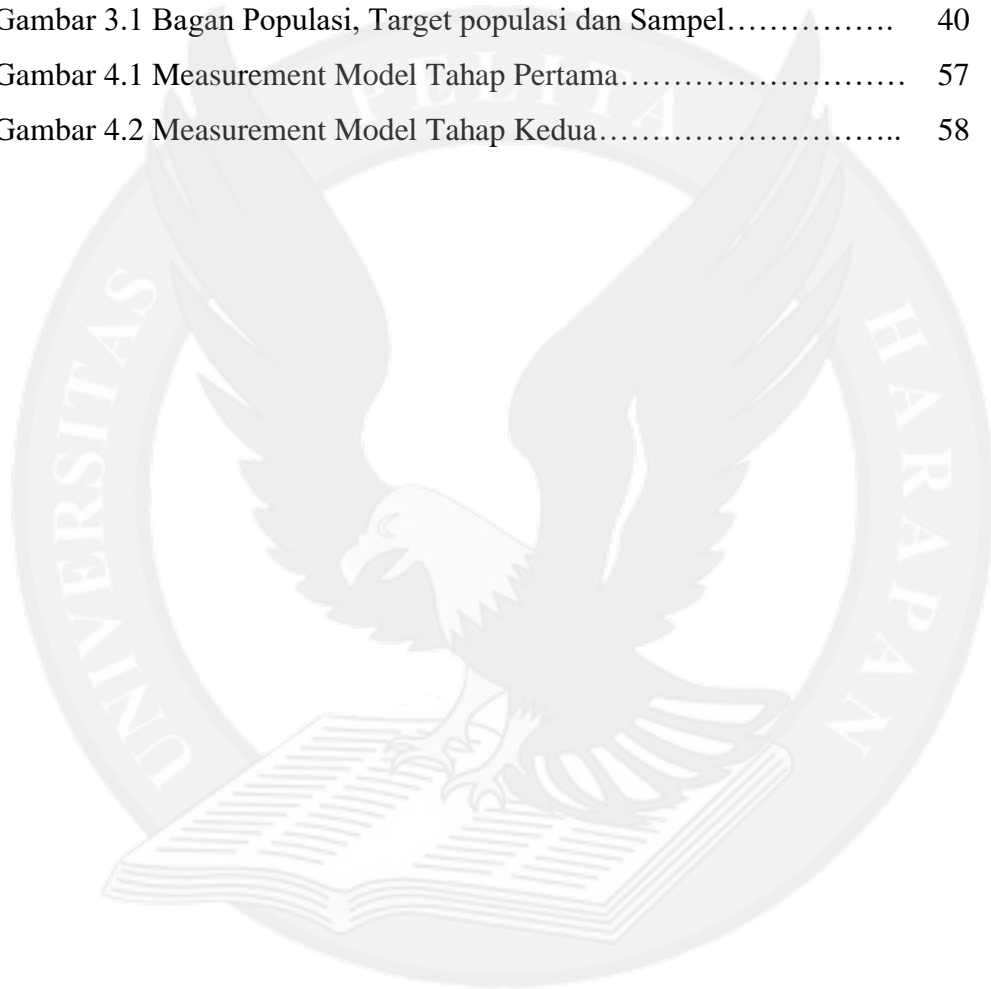
	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Manajemen Rumah Sakit.....	12
2.2 Variabel <i>Excessive Workload</i>	13
2.3 Variabel <i>Work Stress</i>	15
2.4 Variabel <i>Internal Service Quality</i>	17
2.6 Variabel <i>Job Satisfaction</i>	20
2.7 Hubungan antar Variabel.....	22
2.7.1 Hubungan antara <i>Excessive Workload</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	22
2.7.2 Hubungan antara <i>Work Stress</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	24

2.7.3 Hubungan antara <i>Internal Service Quality</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	25
2.8 Model Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Unit Analisis.....	28
3.3 Jenis Penelitian.....	29
3.4 Pengukuran Variabel.....	30
3.4.1 Definisi Konseptual dan Operasional.....	30
3.4.2 Skala Pengukuran.....	38
3.5 Instrumen Pengukuran.....	39
3.6 Populasi dan Sampel.....	40
3.6.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	40
3.6.2 Metode Penarikan Sampel.....	41
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.7.1 Data Primer.....	42
3.7.2 Data Sekunder.....	43
3.8 Metode Analisis Data.....	43
3.8.1 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	44
3.8.2 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	45
3.9 Analisis <i>Second Order</i>	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Profil Responden.....	48
4.2 Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1 Statistik Deskriptif <i>Internal Service Quality</i>	50
4.2.2 Statistik Deskriptif <i>Excessive Workload</i>	52
4.2.3 Statistik Deskriptif <i>Work Stress</i>	53
4.2.4 Statistik Deskriptif <i>Job Satisfaction</i>	54
4.3 Statistik Inferensial.....	56

4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	57
4.3.1.1 Pengujian Validitas.....	59
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas.....	62
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
4.3.2.1 <i>Collinearity</i>	63
4.3.2.2 <i>Coefficient of determination (R-Square)</i>	64
4.3.2.3 <i>Effect Size (F²)</i>	64
4.3.2.4 <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	65
4.3.2.5 Uji Hipotesis.....	66
4.3.2.5.1 Pengaruh antara variabel <i>Excessive Workload</i> dengan <i>Job Satisfaction</i>	67
4.3.2.5.2 Pengaruh antara variabel <i>Work Stress</i> dengan <i>Job Satisfaction</i>	67
4.3.2.5.3 Pengaruh antara variabel <i>Internal Service Quality</i> dengan <i>Job Satisfaction</i>	68
4.4 Pembahasan.....	68
4.4.1 Pengaruh antara variabel <i>Excessive Workload</i> dengan <i>Job Satisfaction</i>	68
4.4.2 Pengaruh antara variabel <i>Work Stress</i> dengan <i>Job Satisfaction</i> ...	70
4.4.3 Pengaruh antara variabel <i>Internal Service Quality</i> dengan <i>Job Satisfaction</i>	72
BAB V KESIMPULAN & SARAN	74
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	74
5.2 Implikasi Manajerial.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
5.4 Saran Penelitian Berikutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Bagan Populasi, Target populasi dan Sampel.....	40
Gambar 4.1 Measurement Model Tahap Pertama.....	57
Gambar 4.2 Measurement Model Tahap Kedua.....	58



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perubahan Jumlah Karyawan RS XYZ Bojonegoro Tahun 2019 – 2022.....	4
Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Karyawan RS XYZ Bojonegoro Tahun 2019 – 2022	5
Tabel 1.3 Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Profil Responden.....	48
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Internal Service Quality</i>	50
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Excessive Workload</i>	52
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Work Stress</i>	53
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif variabel <i>Job Satisfaction</i>	55
Tabel 4.6 Validitas Konvergen HOC (<i>Higher Order Construct</i>).....	59
Tabel 4.7 Validitas Konvergen LOC (<i>Lower Order Construct</i>).....	59
Tabel 4.8 Validitas Konvergen.....	60
Tabel 4.9 Validitas Diskriminan.....	61
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.12 Uji <i>R-Square</i>	64
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	65
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i>	65
Tabel 4.15 Uji Hipotesis.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Kuesioner Studi Aktual.....	83
Lampiran B Hasil Excel.....	92
Lampiran C Surat Ijin Penelitian.....	96
Lampiran D Hasil Analisis Statistik.....	97
Lampiran E Jurnal Acuan.....	100
Lampiran F Hasil Uji Turnitin.....	103

