

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5. Lingkup Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>13</b>
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA .....	16
<b>2.1. Manajemen Rumah Sakit.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Job Performance .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Clinical Leadership .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Internal Service Quality .....</b>	<b>22</b>
<b>2.5. Organizational Climate .....</b>	<b>24</b>

2.6.	<i>Quality of Work Life</i> .....	26
2.7.	Pengembangan Hipotesis .....	28
2.8.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	46
BAB III.....		48
METODE PENELITIAN.....		48
3.1.	Paradigma Penelitian.....	48
3.2.	Jenis Penelitian.....	49
3.3.	Desain Penelitian.....	50
3.4.	Objek Penelitian .....	50
3.5.	Subjek Penelitian.....	51
3.6.	Unit Analisis .....	52
3.7.	Etika Pengumpulan Data.....	53
3.8.	Pengukuran Konstruk .....	54
3.9.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.10.	Teknik Penyusunan Kuesioner.....	64
3.11.	Desain Sampel.....	65
3.12.	Teknik Analisis Data .....	65
3.13.	Uji Studi Pendahuluan .....	69
BAB IV .....		74
ANALISA DAN PEMBAHASAN .....		74
4.1.	Profil Responden .....	74
4.2.	Analisa Deskriptif .....	75
4.3.	Statistik Inferensial .....	87
4.4.	Analisis Mediasi.....	106
4.5.	Analisis Importance Performance Map (IPMA) .....	108
4.6.	Pembahasan.....	114
BAB V.....		139
KESIMPULAN DAN SARAN.....		139
5.1.	Kesimpulan Penelitian .....	139
5.2.	Implikasi.....	140
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	144
5.4.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	146

DAFTAR PUSTAKA ..... 147  
LAMPIRAN ..... 156



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RS XYZ periode 2017-2023 .....	5
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Variabel Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	55
Tabel 3.2 Nilai Rentang Interval .....	63
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.1 Profil Responden .....	74
Tabel 4.2 Nilai Rentang Interval .....	76
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Clinical Leadership</i> .....	76
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Internal Service Quality</i> .....	79
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Climate</i> .....	82
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Quality of Work Life</i> .....	83
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Job Performance</i> .....	86
Tabel 4.8 Validitas Konvergen Konstruk HOC Aktual Tahap Pertama.....	91
Tabel 4.9 Validitas Konvergen Konstruk LOC Aktual Tahap Pertama .....	92
Tabel 4.10 Validitas Konvergen Konstruk Aktual Tahap Pertama .....	93
Tabel 4.11 Validitas Konvergen Konstruk Aktual Tahap Kedua.....	94
Tabel 4.12 Hasil Uji Diskriminan <i>Validity Fornell Lacker Criterion</i> .....	95
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	96
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	97
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Coefficient of determination</i> .....	98
Tabel 4.16 Hasil uji <i>Effect size</i> .....	99
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Predictive Prevalence</i> .....	100
Tabel 4.18 <i>Sign and Significance of Path Coefficient</i> .....	102
Tabel 4.19 Hasil <i>Spesific Indirect Effect</i> .....	106
Tabel 4.20 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Konstruk .....	109
Tabel 4.21 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Indikator .....	112
Tabel 4.22 Hasil diskusi <i>clinical leadership</i> terhadap <i>job performance</i> .....	127
Tabel 4.23 Hasil diskusi <i>internal service quality</i> terhadap <i>job performance</i> .....	129
Tabel 5.1 Perbandingan Penelitian.....	141

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia tahun 2017 – 2021 (Kemenkes RI, 2022).....	1
Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum Berdasarkan Penyelenggaraan tahun 2017 – 2021 (Kemenkes RI, 2022).....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	46
Gambar 4.1 <i>Measurement Model</i> Aktual Tahap Pertama .....	89
Gambar 4.2 <i>Measurement Model</i> Aktual Tahap Kedua .....	90
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i> .....	103
Gambar 4.4 Hasil IPMA Konstruk.....	111
Gambar 4.5 Hasil IPMA Indikator .....	113
Gambar 4.6 Model Hasil Penelitian.....	118

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Uji Pendahuluan .....	156
Lampiran B. Hasil Excel Uji Pendahuluan .....	162
Lampiran C. Hasil Uji Pendahuluan .....	164
Lampiran D. Kuesioner Aktual .....	179
Lampiran E. Hasil <i>Excel</i> Uji Aktual.....	185
Lampiran F. Hasil <i>Output</i> Uji Aktual.....	194
Lampiran G. Surat Ijin Penelitian.....	199
Lampiran H. <i>Ethical Approval</i> .....	200
Lampiran I. Lembar <i>Monitoring</i> .....	201
Lampiran J. Hasil Turnitin.....	203
Lampiran K. Jurnal Acuan Primer .....	204

