

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit adalah suatu proses mengelola dan memelihara tenaga kerja yang memiliki ketrampilan tinggi dan produktif. Tujuan manajemen SDM di dunia kesehatan adalah untuk menarik, mempertahankan dan mengembangkan karyawan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dan mendukung seluruh misi rumah sakit. (Bozic, 2023). Dengan komposisi hampir 40% dari seluruh karyawan yang bekerja di rumah sakit (OECD, 2023), perawat memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien dengan meningkatkan kinerja mereka (Alsadaan et.all, 2023). Pengembangan profesional berkelanjutan perawat merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan supaya bisa memberikan perawatan yang befokus pada pasien, aman dan efektif (King et.all, 2021). Perawat yang kompeten akan memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas yang berefek pada proses penyembuhan pasien yang lebih optimal. Pasien-pasien yang diberikan layanan dengan baik lalu sembuh akan merasa puas dan rasa puas ini akan mengarahkan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit tersebut bila suatu saat membutuhkan pertolongan kesehatan. Pasien yang terus kembali untuk membeli layanan rumah sakit, tentu akan berimbas pada kenaikan pendapatan rumah sakit. Karena hal ini, rumah sakit harus memastikan perawat mampu bekerja dengan efisien dan kompetitif (Alharbi, 2022).

Kebutuhan akan tenaga dengan pengetahuan yang *up to date* dan ketrampilan yang tinggi membuat rumah sakit harus menyediakan dana yang tidak sedikit untuk pendidikan karyawannya termasuk perawat, baik formal maupun non formal dengan tujuan meningkatkan kompetensi. Akan tetapi, Georgenson, 1982 (dalam Ford et.all, 2011) mengestimasi bahwa hanya 10% hasil pelatihan yang direfleksikan melalui perubahan tingkah laku di dalam pekerjaan. Hutchin dalam Faraji (2023) menyatakan bahwa peserta pelatihan memakai kurang dari 40% ketrampilan yang diajarkan dari pelatihan. Sementara Wexley dan Latham dalam Faraji (2023) juga mengemukakan hal yang sama yaitu peserta pelatihan menggunakan 40% ketrampilan yang diajarkan dipelatihan segera setelah pelatihan selesai, lalu turun ke 25% setelah enam bulan paska pelatihan, dan tersisa 25% setelah 12 bulan paska pelatihan. Hal ini berlaku juga di institusi kesehatan (Ma et.all, 2018). Baldwin & Ford, 1988 menggunakan statement Georgenson tersebut sebagai dasar untuk melakukan suatu *review* pada penelitian empiris terkait *learning transfer* yang menekankan para pembacanya tentang betapa pentingnya memahami faktor-faktor yang berpengaruh pada *transfer of learning*. *Work environment, training design* dan *individual characteristic* adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *training transfer* baik secara langsung maupun tidak langsung (Baldwin & Ford, 1988; Ma et.all, 2018). Sejak saat itu, berbagai penelitian dilakukan untuk memperkecil jarak pembelajaran dengan keberlanjutan kinerja di tempat kerja. (Burke & Hutchins, 2010), seperti merubah dan memodifikasi *training design* (Farahi et.all, 2023, Samir et.all, 2022), memperbaiki *work environment* (Shen & Feng, 2024) dan juga memperbaiki cara melakukan evaluasi

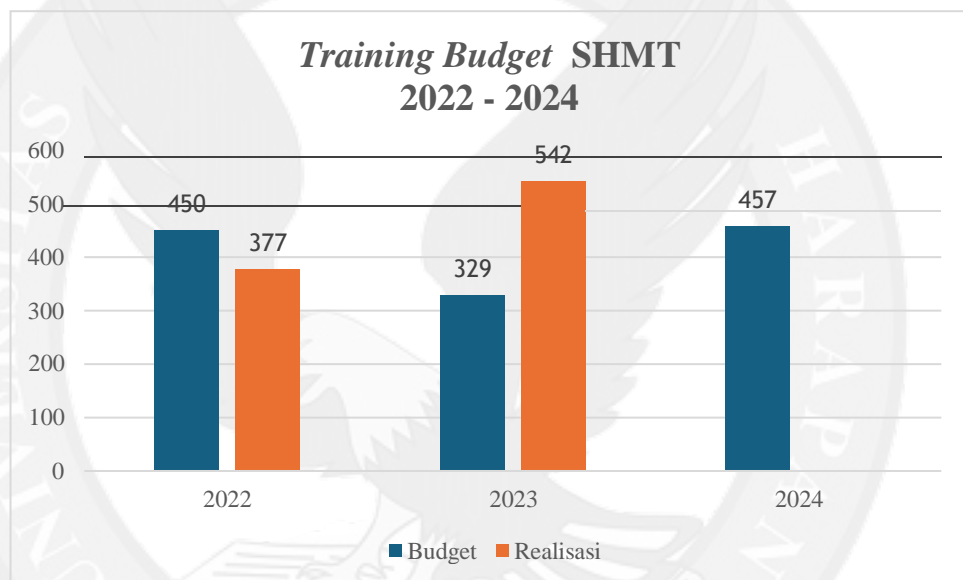
keberhasilan dari *transfer of learning* (Sharma et.all, 2018; Hughes et.all, 2018; Faraji et.all, 2023).

Di Indonesia sendiri, penelitian tentang *transfer of learning* perawat di rumah sakit tidak banyak ditemukan. Penelitian-penelitian yang dilakukan lebih banyak sudah dilakukan di sektor pendidikan, perusahaan yang bergrak di bidang non kesehatan. Mayangsari et.all (2010) mengadakan penelitian tentang pengaruh karakter individu dan *supervisor support* pada motivasi dan *transfer of learning* pada salah satu perusahaan pengolahan Ikan Tuna. Iswahyudi, Yohana & Mahdi (2019) meneliti tentang *self-efficacy* dan *supervisor support* terhadap *transfer of learning* pada salah satu perusahaan pengolahan karet. Wirdani & Wulansari (2019) meneliti *motivation to transfer* sebagai mediasi terhadap *training transfer* di salah satu kantor pelayanan pajak. Penelitian terkait *training transfer* di instansi kesehatan dilakukan oleh Haryanto et.all (2013) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas *transfer of learning* pada perawat di salah satu rumah sakit pemerintah tipe B di Banyumas, Irhamni & Rahardja (2021) meneliti efek *transfer of learning* pada *nursing performance* di salah satu rumah sakit non pemerintah tipe C di Kota Semarang.

Siloam *Hospitals* Mataram (SHMT) merupakan rumah sakit type C, satu dari empat puluh satu Rumah Sakit Siloam yang berada di Indonesia. SHMT memiliki 189 karyawan dan 79 (42%) diantaranya adalah perawat. Misi Siloam *Hospitals* adalah menjadi mitra layanan kesehatan pilihan di Indonesia melalui penyediaan layanan yang mudah didapat dan holistik. Untuk bisa menjadi pilihan, tentu banyak hal yang diupayakan, termasuk menyediakan SDM yang unggul untuk

bisa memberikan layanan terbaik. Berkomitmen terhadap hal tersebut, Siloam *Hospitals* memasukkan anggaran pelatihan dalam *capital expenditure* setiap tahun, dan membangun Siloam *Training Centre* (STC) sebagai pusat pelatihan untuk memenuhi kebutuhan pelatihan dari setiap unit rumah sakit, yang jugaterbuka untuk peserta di luar Siloam *Hospitals* Group.

Anggaran dana pelatihan di Siloam *Hospitals* Mataram dari tahun 2022 sampai 2024 disajikan pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Anggaran dan realisasi dana pelatihan Siloam *Hospitals* Mataram Tahun 2022 - 2023

Sumber: *Human Capital* Siloam *Hospitals* Mataram (2024)

Berdasarkan gambar 1.1, anggaran dana pelatihan untuk karyawan SHMT tahun 2022 adalah sebesar 450 juta dan terealisasi sebesar 377 juta. Anggaran yang tidak terserap di tahun 2022 ini menjadikan anggaran pelatihan untuk tahun 2023 turun menjadi 329 juta. Realisasi pelatihan ditahun 2023 jauh lebih besar dan menghabiskan dana 542 juta, atau hampir 65% lebih tinggi dibandingkan dana yang

dianggarkan. Mengacu pada *overbudget* pelatihan di tahun 2023, pada tahun 2024, anggaran dana pelatihan yang disetujui sebesar 457 juta.

Bentuk realisasi dana pelatihan di SHMT pada tahun 2022 dan 2023 disajikan di dalam Tabel 1.1

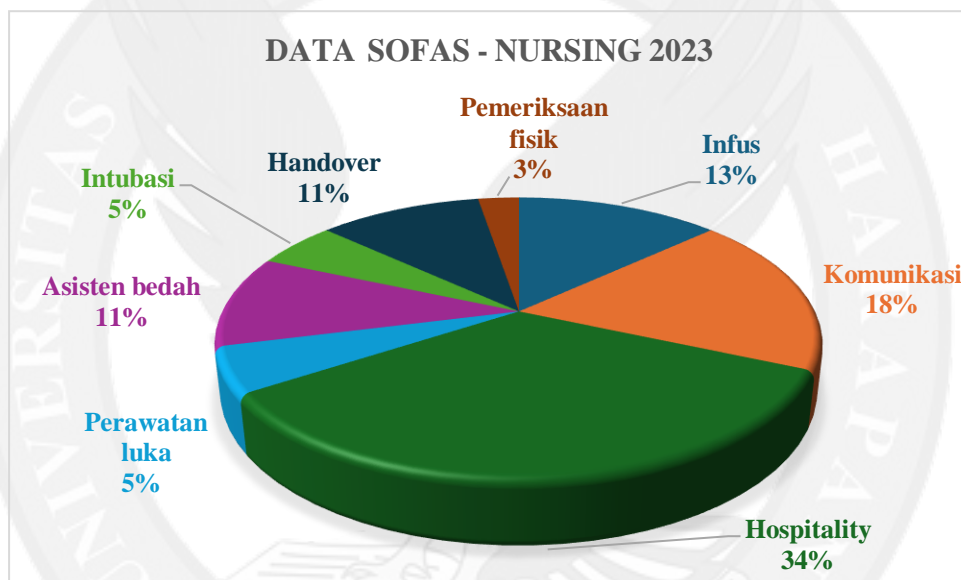
Tabel 1.1 Realisasi Pelatihan Perawat SHMT Tahun 2022 dan 2023

No	2022			2023		
	Nama Pelatihan	Jumlah Peserta	Metode	Nama Pelatihan	Jumlah Peserta	Metode
1	ICU <i>Comprehensive</i>	1	<i>Offline</i>	ACLS	1	<i>Offline</i>
2	<i>Scrub Kamar Bedah</i>	1	<i>Offline</i>	Resusitasi neonatus	1	<i>Offline</i>
3	<i>Budgeting for clinical nursing</i>	9	<i>Online</i>	Keperawatan anestesi dasar	1	<i>Offline</i>
4	<i>Workshop Infusion Therapy</i>	34	<i>Offline</i>	Konselor laktasi	1	<i>Offline</i>
5	Pelatihan Manajer Pelayanan Pasien	1	<i>Online</i>	Perawatan Luka Dasar	1	<i>Blended Learning</i>
6	<i>Workshop neonatologi</i>	3	<i>Offline</i>	Komunikasi efektif	9	<i>Online</i>
7	Komunikasi dalam Pelayanan	53	<i>Offline</i>	BTCLS	1	<i>Offline</i>
8	<i>Workshop handover</i>	35	<i>Offline</i>	ATCLS	1	<i>Offline</i>
9	Manajemen Nutrisi Pada Pasien Kritis	2	<i>Online</i>	PALS	1	<i>Offline</i>
10	Pengkajian Pasien Gawat Darurat di Luar RS	5	<i>Online</i>	<i>Pain Comprehensive</i>	1	<i>Online</i>
11	Kursus Bahasa Inggris	30	<i>Offline</i>	PPI Dasar	1	<i>Blended Learning</i>
12	<i>Workshop Arthroplasty</i>	1	<i>Offline</i>	Perawatan Pasien Kemoterapi	1	<i>Offline</i>
13	IPCN Lanjutan	1	<i>Blended Learning</i>	<i>Workshop orthopedic emergency</i>	32	<i>Offline</i>
14	Pengisian Bundle PPI	9	<i>Offline</i>	Edukatör Diabetes Dasar	1	<i>Offline</i>
15	<i>Service Excellence - Go Extra Miles</i>	32	<i>Offline</i>	Edukasi pada Pasien Diabetes	9	<i>Online</i>
16	<i>PITC</i>	1	<i>Offline</i>	<i>Workshop Orthopedic - Spine</i>	1	<i>Offline</i>
17	Perawatan Luka Dasar	1	<i>Blended Learning</i>	Manajemen Pelayanan Rawat Jalan	1	<i>Online</i>
18				<i>Time Management</i>	9	<i>Offline</i>
19				Pemasangan <i>Folley Catheter</i> dan NGT	44	<i>Offline</i>
20				<i>Refreshed - Perawatan Luka</i>	41	<i>Offline</i>
21				<i>Plebotomy</i>	15	<i>Offline</i>
22				<i>Leadership training</i>	9	<i>Blended Learning</i>
23				Komunikasi untuk supervisor	9	<i>Offline</i>
24				<i>Analisa Basic Data</i>	2	<i>Offline</i>

Sumber: *Human Capital Siloam Hospitals Mataram*

Berdasar table 1.1, pada tahun 2022 ada 17 jenis pelatihan yang diikuti oleh perawat SHMT baik *online*, *offline* maupun *blended learning*. Kemudian di tahun 2023, jumlah pelatihan yang diikuti perawat SHMT meningkat menjadi 24 jenis pelatihan dengan metode yang sama seperti tahun sebelumnya yaitu *online*, *offline* dan *blended learning*.

SHMT belum pernah melakukan evaluasi efektifitas pelatihan secara terstruktur untuk menindaklanjuti hasil pelatihan. Akan tetapi permasalahan terkait efektifitas *transfer of learning* teridentifikasi dari komplain atau keluhan yang masuk dari pasien atau keluarga pasien, dokter mitra, rekan kerja atau kepala divisi, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui *online feedback*. Dari data *Siloam Online Feedback Aggregator System* (SOFAS) dan keluhan mitra kerja (dokter) terkait perawat ada pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Data Komplain Pasien 2023

Sumber: Data *Human Capital Siloam Hospitals Mataram*.

Dari Gambar 1.2 diatas, dapat dilihat jenis-jenis keluhan pasien dan mitra kerja (dokter) terhadap performa perawat SHMT tahun 2023 paling banyak adalah terkait hospitality (34%), termasuk didalamnya keramahan, senyum, dan sapa. Keluhan terbanyak kedua adalah terkait komunikasi perawat dengan pasien sebanyak 18%. Ketiga adalah keluhan terkait pemasangan infus, dimana perawat dikeluhkan kurang terampil dan harus beberapa kali tusuk. Keluhan terbanyak

keempat ada dua yaitu handover dan keluhan terkait kurang terampilnya asisten bedah saat membantu dokter bedah melakukan operasi sehingga dokter membawa asisten bedah dari luar rumah sakit yang lebih terampil. Keluhan dokter spesialis anestesi terhadap ketrampilan intubasi perawat saat menjadi asisten intubasi dan keluhan dokter kulit terkait tidak terampilnya perawat saat merawat luka menjadi keluhan terbanyak berikutnya, yaitu 5% dari total keluhan tentang perawatan. Dan keluhan terakhir adalah keluhan terkait lemahnya ketrampilan perawat dalam melakukan pemeriksaan fisik, sebanyak 3%. Secara keseluruhan, tercatat ada 38 keluhan terkait ketrampilan perawat ini atau 13% dari total keluhan yang di terima di tahun 2023.

Ketika data keluhan pasien terkait perawat ini ditelusur mundur dengan melihat pelatihan-pelatihan yang sudah dilakukan di tahun 2022 dan 2023, maka ditemukan bahwa keluhan terkait komunikasi muncul di 2023 meskipun di tahun 2022 sudah dilakukan pelatihan. Demikian juga keluhan terkait pemasangan infus yang muncul di 2023, sudah dilakukan pelatihan *infusion therapy* di tahun 2022. Demikian juga dengan *hospitality* perawat yang menjadi keluhan terbanyak di tahun 2023, sudah dilakukan pelatihan *service excellence – go extra miles*, yang didalamnya juga diajarkan terkait senyum, salam dan sapa. Selain itu, keluhan dokter anestesi terkait ketrampilan intubasi perawat ICU juga ditujukan kepada perawat yang sudah mendapatkan sertifikasi ICU *comprehensive* di tahun 2022. Temuan-temuan ini menimbulkan pertanyaan apakah para perawat mengalami kesulitan dalam menerapkan hasil pelatihan?. Untuk menindaklanjuti hal ini, peneliti melakukan survei pendahuluan secara acak kepada 34 karyawan yang

pernah mengikuti pelatihan, yang kemudian digunakan untuk memperkuat latar belakang penelitian.

Tabel 1 2 Survei Pendahuluan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Pelatihan ini akan meningkatkan produktifitas saya	24	10
2	Ketika saya menyelesaikan pelatihan ini, saya tidak sabar untuk segera mencoba hal yang telah saya pelajari.	23	11
3	Sebelum berangkat pelatihan, atasan saya memanggil saya untuk berdiskusi terkait persiapan pelatihan	22	12
4	Sebelum berangkat, atasan saya menjelaskan target pelatihan yang saya ikuti.	22	12
5	Sebelum berangkat pelatihan, saya mendapatkan informasi yang cukup terkait pelatihan yang saya ikuti.	22	12
6	Saya tidak pernah ragu akan kemampuan saya untuk menggunakan ketrampilan yang baru saya pelajari pada pekerjaan	29	5
7	Saya yakin, saya akan mengatasi tantangan pekerjaan yang bisa menghambat penggunaan ketrampilan dan pengetahuan baru saya	30	4
8	Alat bantu dan cara yang digunakan dalam pelatihan serupa dengan alat dan cara yang digunakan di tempat saya bekerja	23	11
9	Cara pelatih mengajar di pelatihan membuat saya merasa lebih percaya diri	29	5
10	Atasan saya menemui saya secara khusus segera setelah saya kembali dari pelatihan untuk berdiskusi tentang apa yang saya peroleh dari pelatihan	17	17
11	Atasan saya menjadwalkan bertemu secara teratur dengan saya untuk mengatasi masalah yang mungkin saya temui saat mempraktekkan ketrampilan baru saya	15	19
12	Rekan kerja saya mendukung saya untuk menggunakan ketrampilan yang saya dapat dari pelatihan	21	13
13	Tempat kerja saya menyediakan sumber daya (peralatan, akses informasi) yang saya butuhkan untuk	28	6

	menerapkan ilmu dan ketrampilan yang saya dapat dari pelatihan.		
14	Saya tidak mempunyai cukup waktu untuk mempraktekkan apa yang saya dapat dari pelatihan	6	28
15	Orang-orang di tempat kerja saya sering memberikan masukan supaya kinerja saya meningkat	23	11
16	Saya membuat rencana tertulis untuk menerapkan apa yang telah saya pelajari di pelatihan	14	18
17	Komitmen saya terhadap pekerjaan meningkat setelah mengikuti pelatihan	29	5
18	Saya bekerja lebih percaya diri setelah saya menerapkan hal yang telah saya pelajari dari pelatihan	29	5
19	Menerapkan hasil pelatihan di tempat kerja menyita waktu saya untuk hal lainnya	9	25
20	Saya merasa ragu untuk mempraktekkan hal baru di tempat kerja	12	22

Sumber: Data internal SHMT diolah (2024)

Berdasar table 1.1, didapatkan beberapa gejala permasalahan di SHMT, antara lain terkait *motivation to transfer*, *individual characteristic*, *work environment*, *training design* dan *transfer of learning* itu sendiri. Pada variabel *Individual characteristics*, dari 34 peserta pelatihan, 12 orang (35%) berangkat pelatihan tanpa informasi yang cukup, 5 orang (15%) meragukan kemampuannya untuk nanti bisa menerapkan hasil pelatihan di tempat kerja, dan 4 orang (12%) tidak yakin bisa mengatasi tantangan saat menerapkan hasil pelatihan. Pada variabel *motivation to transfer*, dari 34 peserta pelatihan, 10 orang (29%) tidak melihat kaitannya pelatihan dengan produktifitas mereka, 11 orang (34%) tidak ingin segera menerapkan hasil pelatihan. Pada variabel *training design*, dari 34 peserta pelatihan ada 11 orang (32%) mengatakan bahwa peralatan yang dipakai dalam pelatihan berbeda dengan yang digunakan ditempat kerja, 5 orang (15%) mengatakan tidak percaya diri. Pada variabel *work environment*, dari 34 peserta

pelatihan, ada 12 orang (35%) yang tidak mendapatkan penjelasan terkait target pelatihan, 12 orang (34%) tidak diajak berdiskusi terkait persiapan pelatihan, 17 orang (50%) tidak ditanya atasan terkait hasil pelatihan setelah mereka kembali ke tempat kerja, 19 orang (56%) tidak diajak berdiskusi secara teratur untuk mengatasi tantangan yang ditemui saat menerapkan hasil pelatihan, 13 orang (38%) mengatakan rekan kerja tidak memberikan dorongan untuk menggunakan hal baru dari pelatihan, 6 orang (18%) mengatakan fasilitas yang dibutuhkan untuk menerapkan hasil pelatihan tidak tersedia, 6 orang (18%) tidak memiliki cukup waktu, 11 orang (32%) tidak mendapatkan *feedback* terkait penerapan hasil pelatihan. Pada variabel *transfer of learning*, dari 34 peserta pelatihan, 18 orang (53%) tidak membuat rencana penerapan hasil pelatihan setelah menyelesaikan pelatihan, 12 orang (35%) merasa ragu untuk menerapkan hasil pelatihan.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya menemukan bahwa *work environment*, *motivation to transfer*, *training design*, *individual characteristic* memiliki korelasi dan pengaruh positif terhadap *transfer of learning* secara langsung maupun tidak langsung (Velada et. all, 2007; Kasim & Ali, 2011; Bhatti et.all, 2013; Bhatti, Isa & Bhatour, 2014; Mayangsari, Irianto & Eliyana, 2014; Yunus et. all, 2017; Alias et. all, 2019; Nafukho et. all, 2022; Khan & Shah, 2023). Akan tetapi, dari survei pendahuluan di SHMT ditemukan hasil yang kurang mendukung proses *transfer of learning* baik itu pada *individual characteristics*, *work environment (supervisor support, peer support, feedback, opportunity to use)*, dan *training design*. Apabila hal-hal yang kurang mendukung ini memang mempengaruhi proses *transfer of learning* di SHMT, tentu diperlukan intervensi

lebih lanjut, Untuk membuktikan hal ini, diperlukan penelitian lebih dalam yang dilakukan secara terstruktur terkait variabel-variabel tersebut, tidak hanya meneliti pengaruh antar variabel namun juga pengaruh variabel yang dimediasi oleh *motivation to transfer* (MT). Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian “*Mediating Effect of Motivation to Transfer on Relationship between Individual Characteristic, Training Design and Work Environment toward Nurses’ Transfer of Learning in Siloam Hospitals*”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- 1) Apakah *motivation to transfer* memiliki pengaruh positif terhadap *transfer of learning*?
- 2) Apakah *work environment* memiliki pengaruh positif terhadap *transfer of learning*?
- 3) Apakah *training design* memiliki pengaruh positif terhadap *transfer of learning*?
- 4) Apakah *individual characteristics* memiliki pengaruh positif terhadap *transfer of learning*?
- 5) Apakah *individual characteristics* memiliki pengaruh positif terhadap *motivation to transfer*?
- 6) Apakah *training design* memiliki pengaruh positif terhadap *individual characteristics*?

- 7) Apakah *individual characteristics* memiliki pengaruh positif terhadap *transfer of learning* melalui *motivation to transfer*?
- 8) Apakah *work environment* memiliki pengaruh positif terhadap *transfer of learning* melalui *motivation to transfer*?
- 9) Apakah *training design* memiliki pengaruh positif tidak langsung terhadap *motivation to transfer* melalui *individual characteristics*?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *motivation to transfer* pada *transfer of learning*.
- 2) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *work environment* pada *transfer of learning*.
- 3) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *training design* pada *transfer of learning*.
- 4) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *individual characteristics* pada *transfer of learning*.
- 5) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *individual characteristics* pada *motivation to transfer*.
- 6) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *training design* pada *individual characteristics*.
- 7) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *individual characteristics* pada *transfer of learning* melalui *motivation to transfer*.

- 8) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *work environment* pada *transfer of learning* melalui *motivation to transfer*.
- 9) Untuk menguji secara statistik dan menganalisa pengaruh positif *training design* pada *motivation to transfer* melalui *individual characteristics*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis dan Akademis

Penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan terkait peran dari *individual characteristics*, *work environment*, *training design* dan *motivation to transfer* pada proses *transfer of learning* di tempat kerja.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi, membuat keputusan serta perencanaan yang lebih terinci dan terukur, berbagai upaya untuk menjadikan pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh karyawan bisa memberikan dampak yang lebih optimal pada peningkatan kinerja individu karyawan yang kemudian diharapkan akan berimbas pada peningkatan kinerja organisasi.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang dasar atau tujuan peneliti melakukan penelitian saat ini serta menemukan masalah atau fenomena yang timbul sehingga dapat memberikan manfaat secara akademis maupun instansi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan pengertian dan konsep konstruk, variabel atau dimensi yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu *transfer of learning*, *motivation to transfer*, *training design*, *individual characteristics*, dan *work environment*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memberikan penjelasan mengenai tempat penelitian, unit analisis, jenis penelitian, variabel penelitian, populasi penelitian, jumlah sampel, metode pengambilan sampel, kerangka kerja penelitian, dan metode pengumpulan serta metode analisis data yang mencakup metode statistik deskriptif dan inferensial termasuk analisis *outer model*, *inner model*, uji hipotesis, uji mediasi, dan *Importance-Performance Map Analysis (IPMA)*.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV ini dijelaskan mengenai hasil penelitian mulai dari karakteristik responden, analisis deskriptif dari setiap variabel penelitian, analisis inferensial secara *outer model* dan *inner model*, *Importance Performance Map Analysis (IPMA)*, analisis mediasi dan diskusi.

BAB 5 KESIMPULAN

Bab terakhir ini menyajikan rangkuman kesimpulan dan implikasi manajerial yang berguna bagi manajemen, menjelaskan keterbatasan yang terjadi dalam proses penelitiannya serta memberikan saran dan masukan untuk penelitian yang akan datang.