

**PENGARUH *ORGANIZATION COMMITMENT*, *JOB INVOLVEMENT*, DAN *JOB SATISFACTION*
TERHADAP KINERJA PERAWAT YANG
BEKERJA DI RUMAH SAKIT BHAKTI
TIMAH KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

NAMA : HARLINA OCTAVINA

NIM : 302 12 11 039

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Harlina Octavina
NIM : 302 12 11 039
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : “Pengaruh *Organization Commitment, Job Involvement*, Dan *Job Satisfaction* Terhadap Kinerja Perawat Yang Bekerja Di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang”

Pembimbing Utama

Hidayati, S.E., M.Si.
NIP. 506306010

Pembimbing Pendamping

Erwin, S.E., M.M., Ph.D.
NP. 5065077013

Balunijuk, 10 Agustus 2016

Ka. Jurusan Manajemen

Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

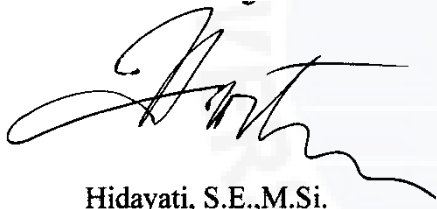
PENGARUH *ORGANIZATION COMMITMENT*, *JOB INVOLVEMENT*, DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP KINERJA PERAWAT YANG BEKERJA DI RUMAH SAKIT BHAKTI TIMAH KOTA PANGKALPINANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Harlina Octavina
Nomor Induk Mahasiswa : 302 12 11 039

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 10 Agustus 2016 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima,

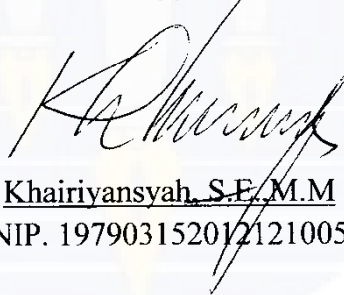
Tim Penguji:

Ketua



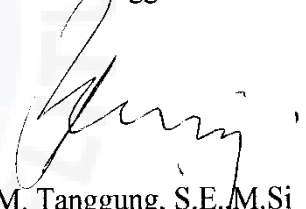
Hidayati, S.E., M.Si.
NIP. 506306010

Anggota



Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005

Anggota



M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004


Balunijuk, 16 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Organization Commitment, Job Involvement, Dan Job Satisfaction Terhadap Kinerja Perawat Yang Bekerja Di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 10 Agustus 2016

Penulis



Harlina Octavina

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Apapun Yang Kamu Pelajari Baik Itu Menguntungkan Maupun Tidak, Suatu Saat Pasti Akan Berguna"

"Jika Anda Jatuh Ribuan Kali, Berdirilah jutaan Kali Karena Anda Tidak Tahu Seberapa Dekat Anda Dengan Kesuksesan"

"Barang Siapa Keluar Untuk Mencari Ilmu, Maka Dia Berada di Jalan ALLAH" (HR, Turmudzi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap rasa kepada:

- 1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan bagi penulis.*
- 2. Kedua Orang tua tercinta, Mama, Ayah dan Nenek yang selalu Memberikan dukungan moral dan materil serta do'a yang tulus untuk keberhasilan penulis.*
- 3. Abang Ku yaitu Zakka Rizqullah yang selalu memberi semangat dan do'a yang tulus untuk keberhasilan penulis.*
- 4. Saudara dan Keluargaku yang selalu memberi bantuan, semangat dan do'a untuk keberhasilan penulis.*
- 5. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.*
- 6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 khususnya Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.*
- 7. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.*

ABSTRACT

Harlina Octavina, 302 12 11 039. The Influence of Organization Commitment, Job Involvement, and Job Satisfaction on the Nurses' Performance at Bhakti Timah Hospital Pangkalpinang. Economi Faculty

The background of this study is based on the phenomenon that shows the nurses performance at hospital is very important. The purpose of this research is to know the influence of organization commitment, job involvement, and job satisfaction at Bhakti Timah Hospital Pangkalpinang.

This is descriptive quantitative research with total of 140 samples, while the sampling technique uses simple random sampling. The dependent variable of this research consists of organization commitment, job involvement and job satisfaction, while the independent variable is the nurses' performance at Bhakti Timah Hospital Pangkalpinang. The test of instrument uses SPSS 22.00 software. The data analyzing method uses descriptive statistical analysis, classical assumption test and multiple linear regressions with t test, F test and R^2 .

The result of this research indicates that organization commitment of the nurses' performance at Bhakti Timah Hospital is high; job involvement of the nurses' performance at Bhakti Timah Hospital is high; job satisfaction of the nurses' performance at Bhakti Timah Hospital is high. The independent variable is obtained X_1 tcount (4.130) > T_{tabel} (1.977), variable X_2 t_{value} (3.367) > T_{tabel} (1.977), and variable X_3 t_{value} (6.118) > T_{tabel} (1.977). Thus variable of organization commitment (X_1) partially influence variable of nurses performance (Y), variable of job involvement (X_2) partially influence performance of nurses performance (Y), and variable of job satisfaction (X_3) partially influence variable of nurses performance (Y). The result of F test indicates that F_{value} (348.357) > F_{table} (2.671), while the significance is $0,000 < \alpha$ on the level of 0.05, thus H_0 is rejected and H_a is accepted which means that independent variable simultaneously influence dependent variable significantly. The result of coefficient of determination (R^2) test indicates Adjusted R Square is 0.882 or 88,2%, which means variation of variable of performance can be explained by variable of organization commitment, job involvement and job satisfaction and the remaining 11,8% can be influenced by other variable outside of the research.

Keywords: organization commitment, job involvement, job satisfaction, and nurses' performance

ABSTRAK

Harlina Octavina. 302 12 11 039. PENGARUH ORGANIZATION COMMITMENT, JOB INVOLVEMENT, DAN JOB SATISFACTION TERHADAP KINERJA PERAWAT YANG BEKERJA DI RUMAH SAKIT BHAKTI TIMAH KOTA PANGKALPINANG.

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang menunjukkan bahwa kinerja perawat yang bekerja di rumah sakit sangatlah penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pengaruh *organization commitment*, *job involvement* dan *job satisfaction* terhadap kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sebanyak 140 sampel, sedangkan tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik *simple random sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *organization commitment*, *job involvement* dan *job satisfaction*, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang. Pengujian instrumen menggunakan *software* SPSS 22.0. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda yang meliputi uji t, uji F dan R^2 .

Hasil penelitian menunjukkan *organization commitment* terhadap kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah tinggi, *job involvement* terhadap kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah tinggi, *job satisfaction* terhadap kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah tinggi. Variabel independen X_1 diperoleh $t_{hitung} (4,130) > T_{tabel} (1,977)$, variabel X_2 $t_{hitung} (3,367) > T_{tabel} (1,977)$, dan variabel X_3 $t_{hitung} (6,118) > T_{tabel} (1,977)$. Maka variabel *organization commitment* (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja perawat (Y), variabel *job involvement* (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja perawat (Y), dan variabel *job satisfaction* (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja perawat (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (348,357) > F_{tabel} (2,671)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan *Adjusted R Square* 0,882 atau 88,2%, yakni berarti variasi variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel *organization commitment*, *job involvement* dan *job satisfaction*, sisanya 11,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian.

Kata kunci : *organization commitment*, *job involvement*, *job satisfaction* dan kinerja perawat

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang keserjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Ibu Hidayati, S.E.,M.Si.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Bapak Erwin, S.E.,M.M.,Ph.D.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E.,MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membantu dalam mengarahkan,

membimbing dan memberikan saran serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

3. Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M selaku Wakil Dekan bidang kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan bidang keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Ibu Maya Yusnita, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
6. Bapak Erwin, S.E.,M.M.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak meluangkan waktu dan kesempatannya dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen dan Staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya Jurusan Manajemen.
8. Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Bhakti Timah sebagai tempat penelitian.
9. Seluruh Karyawan dan Perawat di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang yang telah banyak meluangkan waktu dan kesempatannya dalam memberikan bantuan dan informasi data dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
10. Orang tuaku tercinta, terutama Mama Zaidar dan Ayah Harun, yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
11. Keluargaku tercinta, saudaraku Putri Khansa, Tante Dirgahayu, Om Joko, Nenekku Romyati, serta Abangku Zakka yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun moril, motivasi dan doanya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu

12. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu menemaniku dari awal perkuliahan: Abang Aam, Qonita, Mira Purwasih, Nia Rezkia Pratiwi, Chila Angela Venia, Bunga Dita Lestari, Keti Olivia, Dede Paryadi, Saktio Alif Prabu, Ray Iqbal Orando.

13. Staf Fakultas Ekonomi, Abang Pandi, dan Abang Harly yang telah memberikan dukungan dan semangat.

14. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas 8 Manajemen 2

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita.

Balunjuk, Agustus 2016

Penulis,

Harlina Octavina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	19

BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.2 Peran dan Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.3 Tujuan dan Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.2 <i>Organization Commitment</i>	23
2.2.1 Definisi <i>Organization Commitment</i>	23
2.2.2 Tujuan <i>Organization Commitment</i>	24
2.2.3 Dimensi <i>Organization Commitment</i>	25
2.2.4 Faktor <i>Organization Commitment</i>	26
2.3. <i>Job Involvement</i>	28
2.3.1 Definisi <i>Job Involvement</i>	28
2.3.2 Karakteristik <i>Job Involvement</i>	30
2.3.3 Dimensi <i>Job Involvement</i>	31
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Job Involvement</i>	32
2.4. <i>Job Satisfaction</i>	35
2.4.1 Pengertian <i>Job Satisfaction</i>	35
2.4.2 Aspek <i>Job Satisfaction</i> (kepuasan kerja)	36
2.4.3 Teori <i>Job Satisfaction</i>	37
2.4.3.1 <i>Two-Factor Theory</i>	38
2.4.3.2 <i>Rasio Value Theory</i>	39
2.4.4 Penyebab <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja)	39
2.4.4 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i>	41
2.5 Kinerja.....	42
2.5.1 Pengertian Kinerja.....	42
2.5.2 Pendekatan Evaluasi Kinerja.....	44
2.5.3 Sasaran Evaluasi.....	45

2.5.4 Metode Evaluasi Kinerja.....	46
2.5.5 Evaluasi Kerja Tim	46
2.5.6 Dimensi Kinerja Karyawan.....	47
2.6 Penelitian Terdahulu	48
2.7 Kerangka Berfikir.....	51
2.7.1 Gambaran Pengaruh <i>Organization Commitment, Job Involvement, job satisfaction</i> dan Kinerja Perawat	53
2.7.2 Hubungan <i>Organization Commitment</i> Terhadap Kinerja Perawat	53
2.7.3 Hubungan <i>Job Involvement</i> Terhadap Kinerja Perawat.....	54
2.7.4 Hubungan <i>Job Satisfaction</i> Terhadap Kinerja Perawat	55
2.7.5 Hubungan <i>Organization Commitment, Job Involvement, dan Job Satisfaction</i> Terhadap Kinerja Perawat	56
2.8 Hipotesis.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Pendekatan Penelitian	59
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	60
3.3 Populasi dan Sampel	60
3.3.1 Populasi.....	60
3.3.2 Sampel.....	60
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data	62
3.4.1 Metode Kuisioner.....	62
3.4.2 Metode Wawancara.....	63
3.4.3 Metode Literatur.....	63
3.4.4 Metode Observasi	64
3.5 Jenis Data	64

3.5.1 Data Primer	64
3.5.2 Data Sekunder	64
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	65
3.7 Teknik Analisis Data.....	69
3.7.1 Analisis Deskriptif dan Analisis Verifikatif.....	69
3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
3.7.2.1 Uji Validitas	71
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	71
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	74
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN`	77
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	77
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang	77
4.1.2 Perizinan dan Sertifikasi Rumah Sakit.....	79
4.1.3 Pedoman Dasar Rumah Sakit Bhakti Tima Kota Pangkalpinang	81
4.1.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja Unit	83
4.1.5 Kemitraan	96
4.1.6 Bidang Usaha Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang.....	97
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	106
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	106
4.2.2 Hasil Deskriptif Variabel	109
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	140
4.3 Hasil Analisis Data.....	140
4.3.1 Uji Validitas	140

4.3.2 Uji Reabilitas.....	142
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	142
a. Uji Normalitas	142
b. Uji Multikolinieritas.....	144
c. Uji Heteroskedastisitas	144
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	145
4.4 Pengujian Hipotesis.....	147
4.4.1 Uji Parsial (Uji T).....	147
4.4.2 Uji Simultan (Uji F)	150
4.4.3 Analisa Koefisien Determinasi (R^2).....	151
4.5 Pembahasan Hipotesis.....	152
4.5.1 Pengaruh <i>Organization Commitment</i> , <i>Job Involvement</i> , dan <i>Job Satisfaction</i> Terhadap Kinerja Perawat Yang Bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang	152
4.5.2 Pengaruh <i>Organization Commitment</i> Terhadap Kinerja.....	153
4.7.4 Pengaruh <i>Job Involvement</i> terhadap Kinerja.....	155
4.7.5 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> Terhadap Kinerja.....	156
4.7.6 Pengaruh <i>Organization Commitment</i> , <i>Job Involvement</i> , dan <i>Job Satisfaction</i> Terhadap Kinerja.....	157
BAB V PENUTUP	161
5.1 Kesimpulan	161
5.2 Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA	165

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tingkat Pendidikan Perawat Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang	9
Tabel I.2 Hasil Survei Awal Terhadap Perawat di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang.....	12
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel III.1 Skala Pengukuran Variabel.....	63
Tabel III.2 Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel III.3 Kategori Skala.....	70
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Tabel IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	107
Tabel IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	108
Tabel IV.4 Hasil Penelitian Deskriptif.....	110
Tabel IV.10 Rata-Rata Penilaian Perawat Yang Bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang Terhadap <i>Organization Commitment</i> ..	114
Tabel IV.16 Rata-Rata Penilaian Perawat Yang Bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang Terhadap <i>Job Involvement</i>	119

Tabel IV.31 Rata-Rata Penilaian Perawat Yang Bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang Terhadap <i>Job Satisfaction</i>	131
Tabel IV.41 Rata-Rata Penilaian Perawat Yang Bekerja di Rumah Sakit Bhakti Timah Kota Pangkalpinang Terhadap Kinerja.....	139
Tabel IV.42 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	140
Tabel IV.43 Hasil Uji Validitas.....	141
Tabel IV.44 Hasil Uji Reabilitas.....	142
Tabel IV.45 Hasil Uji Multikolonieritas.....	144
Tabel IV.46 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	145
Tabel IV.47 Hasil Uji t	147
Tabel IV.48 Hasil Uji F	150
Tabel IV.49 Hasil Analisis Koefisien Destermisasi (R ²).....	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan	27
Gambar II.2 Kerangka Berpikir	52
Gambar IV.1 Struktur Organisasi RSBT Pangkalpinang.....	84
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
Gambar IV.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Pendidikan..	108
Gambar IV.5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	109
Gambar IV.6 Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	143
Gambar IV.5 Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik <i>ScatterPlot</i>	145