ABSTRAK

Af'idatus Sholihah, NIM. B04 205 029, 2011 Pengaruh Tentang Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Unit Poli Umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sukodono.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia, Kepercayaan Masyarakat.

Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu: (1) Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono, (2) Sejauh mana pengaruh tentang kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh tentang kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono, sejauh mana pengaruh tentang kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono

Teori yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah " Pelanggan benar-benar puas bila ia tidak hanya datang kembali tetapi membawa serta seseorang" oleh *Armen J. Fabodian*, dalam bukunya "*Pelanggan selalu benar (terjemah)*". Dalam menjawab permasalahan tersebut secara menyeluruh, penelitian ini bersifat penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh antara persepsi tentang kualitas sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono. Kemudian data yang didapatkan tersebut di analisis menggunakan rumus analisis *Product Moment*, sehingga diperoleh hasil yang menunjukkan apakah ada pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengujian korelasi dengan menggunakan rumus *product moment* didapat hasil 0,636. Dan setelah hasil tersebut dikonsultasikan dengan "r" tabel *product moment* 5% dengan N=100, sehingga diketemukan (0,636>0,195). Dari hasil tersebut maka HI "diterima" dan H0 "ditolak" berarti ada pengaruh yang positif antara variabel (X) tentang kualitas layanan sumber daya manusia dengan variabel (Y) kepercayaan masyarakat. Nilai rXY sebesar 0,636 jika dikonsultasikan dan diinterpretasikan menurut tabel pedoman penilaian hasil perhitungan rumus *product moment* adalah berbunyi "Adanya pengaruh yang cukup tinggi antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id