BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Rumah sakit Muhammadiyah berawal dari sebuah Pos Kesehatan yang menangani Bencana Banjir di Lamongan, setelah itu pos tersebut berkembang menjadi sebuah Balai Kesehatan Islam (BAKIS) Muhammadiyah daerah Lamongan. Bakis Muhammadiyah didirikan pada bulan Agustus tahun 1968 di Jl. K.H Ahmad Dahlan No.7 Lamongan yang pada saat itu gedung yang ditempati masih dalam status sewa. Selanjutnya dengan jerih payah yang nyata dan tanpa pamrih dari para pendiri dan pengurusnya yang pada saat itu notabennya adalah para Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lamongan, akhirnya gedung Bakis Muhammadiyah tersebut menjadi milik pribadi atas hibah dari H. Usman Dimyati yang tidak lain adalah pemilik lahan beserta bangunan yang saat itu disewa oleh Bakis Muhammadiyah. Bakis tersebut terus berkembang dari waktu ke waktu sehingga yang semula hanya berfungsi sebagai pelayanan pengobatan, ditingkatkan dengan tambahan pelayanan BKIA/Klinik KB hingga berkembang lagi menjadi Rumah Bersalin yang memiliki kapasitas 6 (enam) tempat tidur.

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

Sejalan dengan perkembangan yang ada, akhirnya Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menempati gedung baru diatas lahan seluas 22.396 m^2 yang bertempat di Jl. Jaksa Agung Suprapto, Lamongan. Peletakan batu pertama atas pembangunan dilakukan oleh Gubernur Jawa timur pada saat itu yaitu Basofi Soedirman di tanggal 17 Oktober 1994 dan di resmikan 3 (tiga) tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 5 Juli 1997 oleh Menko Kesra Azwar Anas. Gedung baru tersebut tentu memiliki pelayanan medis yang lebih modern dalam sebuah lingkungan yang sengaja dibuat asri dan bernuansa Islami, dan hingga saat ini gedung tersebut menjadi gedung utama Rumah Sakit Muhammadiyah, tempat dimana berbagai pelayanan kesehatan masyarakat dilakukan beserta kantor administrasi beserta jajaran yang lainnya.

2. Visi dan Misi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
   a. Visi

      Menjadikan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai perwujudan dari iman dan ibadah kepada Allah SWT dan sarana amal sholeh

   b. Misi

      1) Menjadikan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai amal usaha pelayanan kesehatan yang islami, profesional dan bermutu.

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

2) Menjadikan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai sarana dakwah amar ma'ruf nahi mungkar serta sebagai sarana untuk mewujudkan masyarakat dan keluarga yang sehat sejahtera

3. Sertifikat dan Penghargaan

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di semua bidang melalu perbaikan yang berkesinambungan. Komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan ini ditunjukkan dengan keberhasilan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memperoleh beberapa pengakuan yang diantaranya adalah Penghargaan "*Indonesian Hospital Management Award*" PERSI AWARD – IHMA pada tahun 2012 untuk kategori "*Quality Medical Care Project*", *Zero Accident Award* dari Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI atas berhasilnya melaksanakan program keselamatan dan kesehatan kerja terhitung sejak tanggal 01 Januari 2008 sampai dengan 31 Oktober 2012, penerimaan *Certificate of Achievement: EQAS External Quaity Assurance Services from Bio-Rad Laboratories USA* karena telah memenuhi "*The Quality Assesment Program*" untuk bidang Hematologi.[1]

[1] http://rsmlamongan.com/home.php, diakses pada 28 Maret 2016.

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

4. Karakteristik Responden

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah melibatkan 113 responden, yaitu para perawat yang telah bekerja di rumah sakit tersebut minimal 2 tahun. Berikut ini adalah beberapa karakteristik yang dimiliki oleh responden:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	25	22,1%
2	Perempuan	88	77,9%
Jumlah		113	100%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 19

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yang berjumlah 88 orang atau setara dengan 77,9% dari total 100% responden dan sisanya sebanyak 25 orang atau setara dengan 22,1% responden adalah laki-laki.

b. Usia

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	20 – 30	36	31,9%
2	31 – 40	74	65,5%
3	41 – 50	3	2,7%
Jumlah		113	100%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 19

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 31 – 40 tahun yang berjumlah 74 orang atau setara dengan 65,5% dari total 100% responden. Sedangkan

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

responden yang berusia 20 – 30 tahun sebanyak 36 orang atau 31,9%, 41 – 50 tahun sebanyak 3 orang atau 2,7%.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase
1	D3	102	90,3%
2	S1	11	9,7%
Jumlah		113	100%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 19

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan lulusan D3 baik keperawatan maupun kebidanan yang berjumlah sebesar 102 orang atau setara dengan 90,3% dari total keseluruhan responden, sedangkan sisanya adalah lulusan S1 keperawatan yang berjumlah 11 orang atau 9,7%.

d. Tempat Tinggal Asal

Tabel 4.4
Tempat Tinggal Asal Responden

No	Asal	Frekuensi	Prosentase
1	Lamongan	106	93,8%
2	Luar Lamongan	7	6,2%
Jumlah		113	100%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 19

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden terbesar berasal dari dalam kota Lamongan sendiri yaitu berjumlah 106 orang atau 93,8%, dan lainnya berasal dari luar kota lamongan yang berjumlah 7 orang atau setara dengan 6,2% dari total keseluruhan responden.

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

e. Lama Bekerja

Tabel 4.5
Lama Bekerja Responden

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Prosentase
1	2 – 10 Tahun	82	72,6%
2	11 – 19 Tahun	29	25,7%
3	20 Tahun	2	1,8%
Total		113	100%

Sumber: Data diolah dengan SPSS 19

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah bekerja di Rumah Sakit selama 2 – 10 tahun yang berjumlah 82 orang atau setara dengan 72,6% dari total 100% responden. Sedangkan responden telah bekerja di Rumah Sakit selama 11 – 19 tahun sebanyak 29 orang atau 25,7%, dan yang bekerja lebih dari 20 tahun sebanyak 2 orang atau 1,8%.

5. Karakteristik Jawaban Responden

a. Pemasaran Internal

Pada variabel Pemasaran Internal peneliti menyajikan 9 pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Hasil output dari setiap pertanyaan:

Tabel 4.6
Rumah Sakit Muhammadiyah mengkomunikasikan visi dengan baik pada awal anda bekerja

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	1,8%
Setuju	64	56,6%
Sangat Setuju	47	41,6%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

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

Data yang tersedia menunjukkan bahwa terdapat 2 responden yang tidak setuju, 64 responden yang setuju, 47 responden yang sangat setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Hasil yang dapat disimpulkan adalah mayoritas responden menyetujui bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah dapat menkomunikasikan visi perusahaan dengan baik pada awal responden bekerja.

Tabel 4.7
Visi yang dimiliki Rumah Sakit Muhammadiyah menjadi salah satu pedoman anda dalam bekerja

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	64	56,6%
Sangat Setuju	49	43,4%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Tabel di atas memperlihatkan bahwa tidak terdapat responden yang tidak menyetujui atas pertanyaan yang diajukan, 64 responden yang setuju, dan 49 responden yang sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Rumah Sakit Muhammadiyah berhasil dijadikan pedoman para responden selama bekerja.

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

Tabel 4.8
Rumah Sakit Muhammadiyah memberikan orientasi untuk pelayanan bagi pasien saat diterima sebagai perawat

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	64	56,6%
Sangat Setuju	49	43,4%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada semua responden, yaitu jawaban setuju yang dipilih oleh 64 responden dan 49 responden lainnya memilih jawaban sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa memang benar adanya Rumah Sakit Muhammadiyah memberikan orientasi kepada setiap perawat di awal mereka diterima bekerja.

Tabel 4.9
Rumah Sakit Muhammadiyah memberikan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi perawat

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Tidak Setuju	1	0,9%
Setuju	66	58,4%
Sangat Setuju	45	39,8%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Menurut data diatas dapat diketahui bahwa terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju, 1 responden yang menjawab tidak setuju, 66 responden setuju, dan 45 responden sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hampir keseluruhan responden

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

membenarkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah memberikan pelatihan pengembangan untuk peningkatan kompetensi para perawat.

Tabel 4.10
Keahlian semakin meningkat setelah diadakan kegiatan pelatihan dan pengembangan

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Tidak Setuju	1	0,9%
Setuju	66	58,4%
Sangat Setuju	45	39,8%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Data yang tersedia menunjukkan bahwa terdapat 1 responden yang sangat tidak setuju, 1 responden yang juga tidak setuju, 66 responden yang setuju, dan sisanya sebesar 45 responden yang sangat setuju. Hasil yang dapat disimpulkan adalah sebagian besar responden mengakui bahwa keahlian yang dimiliki semakin meningkat pasca diadakannya kegiatan-kegiatan pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Tabel 4.11
Rumah Sakit Muhammadiyah rutin memberikan siraman rohani kepada perawat

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	54	47,8
Sangat Setuju	59	52,2
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada semua

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

responden, yaitu jawaban setuju yang dipilih oleh 64 responden dan 49 responden lainnya memilih jawaban sangat setuju. Melihat hal tersebut dapat disimpulkan bahwa memang Rumah Sakit Muhammadiyah memberikan siraman rohani secara rutin kepada para perawat.

Tabel 4.12
Rumah Sakit Muhammadiyah menyediakan sarana dan prasarana yang baik untuk perawat

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	1,8%
Setuju	76	67,3%
Sangat Setuju	59	31%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Menurut tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 2 responden yang tidak setuju, 76 responden yang setuju, dan 59 responden yang setuju atas pertanyaan yang diajukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir keseluruhan responden menyetujui bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah menyediakan sarana dan prasarana yang baik bagi perawat yang ada.

Tabel 4.13
Rumah Sakit Muhammadiyah selalu menjaga kesejahteraan perawat

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	7	6,2
Setuju	69	61,1%
Sangat Setuju	37	32,7%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

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

Data yang tersedia menunjukkan bahwa terdapat 7 responden yang tidak setuju, 69 responden yang setuju, dan sisanya sebesar 37 responden yang sangat setuju. Hasil yang dapat disimpulkan adalah mayoritas responden telah merasa bahwa Rumah Sakit selalu menjaga kesejahteraan responden sebagai perawat.

Tabel 4.14
Rumah Sakit Muhammadiyah memberikan bonus atas peningkatan kinerja rumah sakit

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	1,8%
Setuju	66	58,4%
Sangat Setuju	45	39,8%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Data yang tersedia dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa terdapat 2 responden yang tidak setuju, 66 responden yang setuju, dan sisanya sebesar 45 responden yang sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir keseluruhan perawat telah mengakui bahwa Rumah Sakit memang memberikan bonus atas setiap peningkatan kinerja organisasi.

b. Komitmen Kerja

Pada variabel Pemasaran Internal peneliti menyajikan 5 pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Hasil output dari setiap pertanyaan:

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

Tabel 4.15
Perawat tidak pernah meninggalkan ibadah wajib dan rutin mengerjakan ibadah sunnah

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	0,9%
Setuju	65	57,5%
Sangat Setuju	47	41,6%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat 1 responden yang tidak setuju, sisanya sebanyak 65 responden setuju, dan 47 responden lain memilih sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir keseluruhan perawat mengakui bahwa mereka tidak pernah meninggalkan ibadah wajibnya dan rutin mengerjakan berbagai ibadah sunnah.

Tabel 4.16
Perawat selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	68	60,2%
Sangat Setuju	45	39,8%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada semua responden, yaitu jawaban setuju yang dipilih oleh 68 responden dan 45 responden lain memilih jawaban sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka selalu berusaha menyelesaikan keseluruhan pekerjaan yang diberikan dengan efektif dan efisien.

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

Tabel 4.17
Perawat berusaha keras mewujudkan tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	67	59,3%
Sangat Setuju	46	40,7%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Data yang tersedia dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa terdapat 67 responden yang setuju, dan sisanya sebesar 45 responden yang sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perawat yang tidak berusaha dengan keras untuk bersama-sama mewujudkan tujuan rumah sakit.

Tabel 4.18
Izin hanya untuk keperluan yang tidak dapat ditinggal

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	74	65,5%%
Sangat Setuju	39	34,5%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada semua responden, yaitu jawaban setuju yang dipilih oleh 74 responden dan 39 responden lainnya memilih jawaban sangat setuju. Melihat hal tersebut dapat disimpulkan responden hanya melakukan izin tidak masuk untuk keperluan yang tidak dapat ditinggalkan.

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

Tabel 4.19
Perawat bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang telah diberikan

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	61	54%
Sangat Setuju	52	46%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Data yang tersedia menunjukkan bahwa terdapat 61 responden yang setuju, 47 responden yang sangat setuju, dan tidak ada yang tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Hasil yang dapat disimpulkan adalah responden selalu bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

c. Kinerja Perawat

Pada variabel Pemasaran Internal peneliti menyajikan 7 pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Hasil output dari setiap pertanyaan:

Tabel 4.20
Perawat menilai pekerjaannya bukan hanya dari gaji, namun juga kemuliaan menolong orang lain

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	42	37,2%
Sangat Setuju	71	62,8%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat 42 responden setuju, dan 71 responden lain memilih sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

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

responden menilai gaji bukanlah satu-satunya pertimbangan bekerja di Rumah Sakit Muhammadiyah, namun juga menilai dari sisi kemuliaan dalam menolong orang lain.

Tabel 4.21
Perawat bekerja sesuai SOP yang berlaku di Rumah Sakit Muhammadiyah

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	49	43,4%
Sangat Setuju	64	56,6%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Menurut tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 49 responden yang setuju, dan 64 responden yang setuju atas pertanyaan yang diajukan. Melihat hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden selalu bekerja sesuai SOP (*Standart Operating Procedure*) yang ditetapkan oleh Rumah Sakit.

Tabel 4.22
Perawat membaca basamalah setiap akan melakukan tindakan

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	43	38,1%
Sangat Setuju	70	61,9%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Data yang tersedia dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa terdapat 43 responden yang setuju, dan sisanya sebanyak 70 responden yang sangat setuju. Sehingga dapat

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

disimpulkan bahwa responden mengakui selalu membaca basmallah setiap akan melakukan sebuah tindakan.

Tabel 4.23
Berusaha dengan sungguh-sungguh untuk mendapatkan prestasi kerja

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	1,8%
Setuju	58	51,3%
Sangat Setuju	53	46,9%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Data yang tersedia menunjukkan bahwa terdapat 2 responden yang tidak setuju, 58 responden yang setuju, 53 responden yang sangat setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Hasil yang dapat disimpulkan adalah mayoritas responden setuju untuk berusaha dengan sungguh-sungguh dalam mendapatkan prestasi kerja.

Tabel 4.24
Perawat berseragam rapi dan tidak menggunakan perhiasan

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	1,8%
Setuju	61	54%
Sangat Setuju	50	44,2%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Menurut data diatas dapat diketahui bahwa terdapat 2 responden yang menjawab tidak setuju, 61 responden setuju, dan 50 responden sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hampir keseluruhan

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

responden setuju untuk selalu memakai seragam rapi dan tidak menggunakan perhiasan.

Tabel 4.25
Perawat rutin menyisihkan sebagian gaji untuk zakat, infaq, shadaqah sebagai bentuk rasa syukur atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	34	30,1%
Sangat Setuju	79	69,9%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada semua responden, yaitu jawaban setuju yang dipilih oleh 34 responden dan 79 responden lainnya memilih jawaban sangat setuju. Melihat hal tersebut dapat disimpulkan keseluruhan responden setuju bahwa mereka rutin menyisihkan sebagian gaji untuk zakat, infaq, shadaqah sebagai bentuk rasa syukur atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT.

Tabel 4.26
Perawat melayani pasien dengan baik dan ramah (senyum, sapa, salam)

Jawaban	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Setuju	38	33,6%
Sangat Setuju	75	66,4%
Total	113	100%

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 19

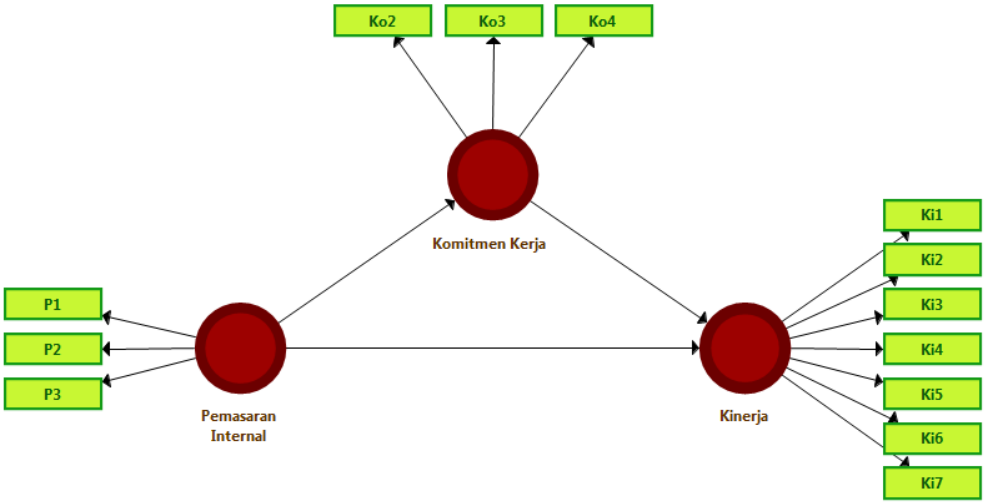
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari data di atas dapat diketahui bahwa hanya terdapat dua tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada semua responden, yaitu jawaban setuju yang dipilih oleh 38 responden dan 75 responden lainnya memilih jawaban sangat setuju. Hal tersebut membuktikan bahwa responden setuju untuk selalu melayani pasien dengan baik dan ramah (senyum, sapa, salam).

B. Analisis Data

1. Structural Equation Model (SEM)

Gambar 4.1
Structural Equation Model



Gambar tersebut menunjukkan bahwa konstruk pemasaran internal diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu P1, P2, P3. Sedangkan untuk konstruk komitmen kerja pada penelitian ini diukur dengan 3 (empat) indikator yaitu Ko2, Ko3, Ko4 dan untuk konstruk kinerja diukur dengan 7 (tujuh) indikator yaitu Ki1, Ki2, Ki3, Ki4, Ki5, Ki6, Ki7. Hubungan

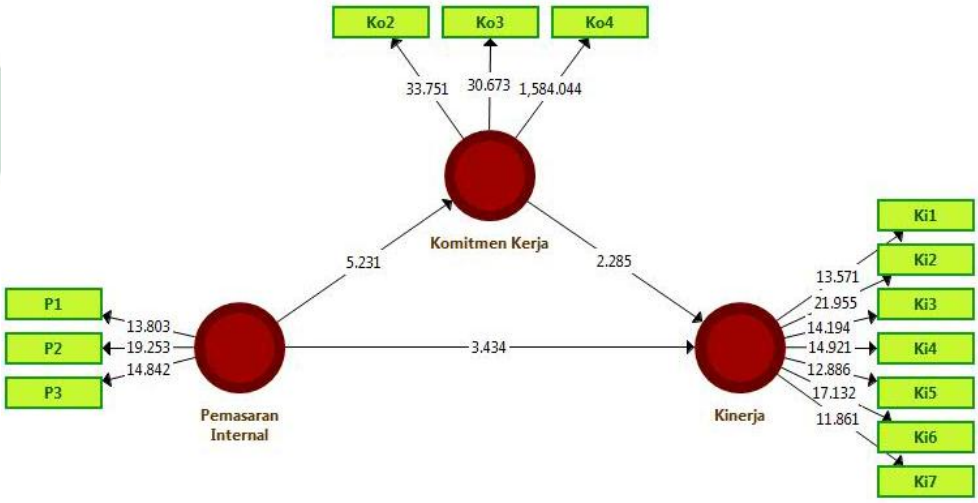
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang akan diteliti digambarkan dengan anak panah yang terhubung antara satu konstruk ke konstruk lainnya.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.[2] Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilainya > 0,05. Berikut adalah hasilnya:

Gambar 4.2
Bootstrapping Output



Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa nilai dari variabel pemasaran internal dengan komitmen kerja adalah sebesar 5,231, nilai variabel komitmen kerja dengan kinerja adalah sebesar 2,285, dan nilai variabel pemasaran internal dengan kinerja adalah sebesar 3,343.

[2] Bhuono Agung Nugroho, "*Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*", (Yogyakarta: Andi, 2005), 33

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

Melihat hal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua data berdistribusi normal, karena semua nilai menunjukkan angka >0,05.

3. Evaluasi Inner Model

a. Nilai R Square (R^2)

Nilai R square menunjukkan kemampuan variabel eksogen dalam membentuk pengaruh pada variabel-variabel endogen. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27
Nilai R Square

Variabel	R Square
Komitmen Kerja	0,162
Kinerja	0,193

Sumber: Data diolah dengan program Smartpls 3

Data di atas menunjukkan bahwa kemampuan pengaruh variabel pemasaran internal dalam menjelaskan komitmen kerja adalah sebesar 16,2%. Sedangkan pengaruh variabel pemasaran internal terhadap kinerja adalah sebesar 19,3%.

b. Nilai R Square Adjusted (R)

Nilai R menunjukkan signifikasi hubungan variabel eksogen pada variabel-variabel endogen dalam penelitan ini. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.28
Nilai R Square Adjusted

Variabel	R Square Adjusted
Komitmen Kerja	0,154
Kinerja	0,178

Sumber: Data diolah dengan program Smartpls 3

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

Hasil penghitungan R square adjusted menunjukkan angka sebesar 0,154 untuk komitmen kerja, itu menunjukkan bahwa variabel pemasaran internal memiliki hubungan yang dapat dijelaskan terhadap komitmen kerja sebesar 0,154 atau 15,4%. Sedangkan nilai R square adjusted menunjukkan angka 0,178 untuk kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pemasaran internal memiliki hubungan yang dapat dijelaskan terhadap kinerja sebesar 0,178 atau 17,8%. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel pemasaran internal memiliki hubungan yang signifikan terhadap dua variabel endogen dalam penelitian ini, yaitu komitmen kerja dan kinerja.

c. Uji Hipotesis

Path coefficients output digunakan untuk menunjukkan seberapa signifikan atas pengujian antar variabel dalam penelitian dengan syarat nilai T Statistics >1,98, selain itu nilai original sampel akan menunjukkan seberapa besar arah hubungan antar variabel sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan untuk hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk penentuan keeratan hubungan digunakan kriteria berdasarkan,

0 – 0,199 = Sangat Lemah
0,20 – 0,399 = Lemah
0,40 – 0,599 = Sedang
0,60 – 0,799 = Kuat
0,80 – 1,0 = Sangat Kuat

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

Tabel 4.29
Nilai Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)
Pemasaran Internal → Komitmen Kerja	0,402	0,414	0,077	5,231
Komitmen Kerja → Kinerja	0,215	0,214	0,094	2,285
Pemasaran Internal → Kinerja	0,306	0,332	0,089	3,434

Sumber: Data diolah dengan program Smartpls 3

Berdasarkan tabel path coefficients di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Nilai *T Statistics* untuk hubungan variabel pemasaran internal dengan komitmen kerja ($X \rightarrow Y_1$) menunjukkan angka 5,231 yang menandakan bahwa hubungan tersebut signifikan karena nilai yang diperoleh lebih dari 1,98 (5,231 > 1,98). Nilai *original sample* menunjukkan angka 0,402 yang bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara pemasaran internal dan komitmen kerja, dan nilai tersebut menandakan bahwa derajat kekuatan hubungan variabel pemasaran internal dengan kinerja termasuk dalam klasifikasi sedang karena berada pada rentang nilai 0,40 – 0,599. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemasaran internal terhadap komitmen kerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

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

b. Nilai *T Statistics* untuk hubungan variabel komitmen kerja dengan kinerja ($Y_1 \rightarrow Y_2$) menunjukkan angka 2,285 yang menandakan bahwa hubungan tersebut signifikan karena nilai yang diperoleh lebih dari 1,98 (2,285 > 1,98). Nilai *original sample* menunjukkan angka 0,215 yang bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara komitmen kerja dan kinerja, dan nilai tersebut menandakan bahwa derajat kekuatan hubungan variabel komitmen kerja dengan kinerja termasuk dalam klasifikasi lemah karena berada pada rentang nilai 0,20 – 0,399. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

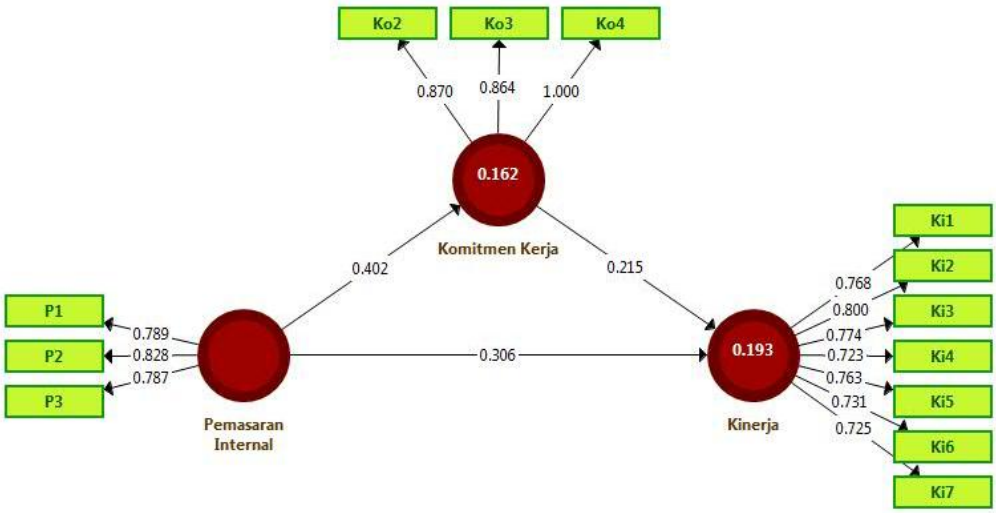
c. Nilai *T Statistics* untuk hubungan variabel pemasaran internal dengan kinerja ($X \rightarrow Y_2$) menunjukkan angka 3,434 yang menandakan bahwa hubungan tersebut signifikan karena nilai yang diperoleh lebih dari 1,98 (3,434 > 1,98). Nilai *original sample* menunjukkan angka 0,306 yang bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara pemasaran internal dan kinerja, dan nilai tersebut menandakan bahwa derajat kekuatan hubungan variabel pemasaran internal dengan kinerja termasuk dalam klasifikasi lemah karena berada pada rentang nilai 0,20 – 0,399. Dengan demikian maka H_0 ditolak

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

dan H_1 diterima atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemasaran internal terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

4. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Gambar 4.3
Structural Equation Model Result



Melihat gambar tersebut dapat dihitung seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung sebagai berikut:

a. *Direct Effect* (DE)

Pengaruh langsung pemasaran internal terhadap komitmen kerja yang dilambangkan dengan P_1 (jalur path 1) adalah sebagai berikut:

$X \rightarrow Y_1$; $P_1 = 0{,}402$

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

Pengaruh langsung komitmen kerja terhadap kinerja yang dilambangkan dengan P_2 (jalur path 2) adalah sebagai berikut:

$Y_1 \rightarrow Y_2$; $P_2 = 0,215$

Pengaruh langsung pemasaran internal terhadap kinerja yang dilambangkan dengan P_3 (jalur path 3) adalah sebagai berikut:

$X \rightarrow Y_2$; $P_3 = 0,306$

b. *Indirect Effect* (IE)

Pengaruh tidak langsung adalah hubungan antara variabel pemasaran internal terhadap kinerja melalui variabel komitmen kerja sebagai variabel endogen intervening, atau lebih sederhana dapat disajikan sebagai berikut

$X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$; $P_1 \times P_2 = 0,402 \times 0,215$

$= 0,086$

c. *Total Effect* (TE)

Pengaruh total adalah kalkulasi dari keseluruhan pengaruh antar variabel didalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

$TE = P_3 + (P_1 \times P_2)$

$= 0,306 + 0,086$

$= 0,392$

Penghitungan diatas mengandung makna bahwa pengaruh langsung pemasaran internal terhadap komitmen kerja adalah sebesar 40,2%, Pengaruh langsung komitmen kerja terhadap kinerja adalah sebesar 21,5%, Pengaruh langsung pemasaran

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

internal terhadap kinerja adalah sebesar 30,6%. Sedangkan Pengaruh tidak langsung adalah hubungan antara variabel pemasaran internal terhadap kinerja melalui variabel komitmen kerja adalah sebesar 8,6%. Maka *structural equation model* dalam pengaruh pemasaran internal terhadap komitmen kerja dan kinerja adalah sebesar 39,2%.

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