

SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**YULISMA
NIM : 1425023**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : YULISMA
NIM : 1425023
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Sabtu, 02 Juni 2018 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 02 Juni 2018

Pembimbing I

AHOK ALPA BETA, SE.,MM
NIDN. 10 0705 6602

Pembimbing II

YULFITA RINI, SE.,MM
NIDN. 10 2409 7802

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I

PURWANTORO, SE.,M.Si
NIDN. 10 3004 9001

Penguji II

ANDI AFRIZAL, SE.,M.Si., AK. CA
NIDN.10 1411 8301

Penguji III

MAKMUR, SE.,MMA
NIDN.10 1003 8001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



YULFITA RINI, SE.,MM
NIDN. 10 2409 7802

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YULISMA
Nomor Mahasiswa : 1425023
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
ROKAN HULU.**

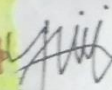
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena proposal saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 31 Maret 2018

Yang Membuat Pernyataan




YULISMA

ABSTRAK

YULISMA. NIM: 1425023. 2018. PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU. Pembimbing I: AHOK ALPA BETA,SE.,MM, dan Pembimbing II: YULFITA AINI, SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Sampel penelitian menggunakan teknik aksidental sampling sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kecerdasan emosional (X_1), keadilan prosedural karyawan (X_2) dan variabel terikat (Y) kepuasan pasien. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 18. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 16,087 - 0,425X_1 + 1,081X_2$ menunjukkan bahwa apakah kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, diperoleh t-hitung kecerdasan emosional -1,294 dan keadilan prosedural karyawan 4,760. Secara simultan, diperoleh F-hitung 12,606 menunjukkan kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 20,6% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan, sedangkan sisanya 79,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara simultan, sedangkan secara parsial hanya variabel keadilan prosedural karyawan yang berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, keadilan prosedural karyawan, kepuasan pasien

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Shubhanallah wa taala, karena atas berkat dan rahmat karunia yang diberikan, berupa kesehatan dan kesempatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang penulis buat ini memang masih jauh dari sempurna, maka berpegang pada “tak ada gading yang tak retak”, penulis masih menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan dikarenakan keterbatasan dari penulis. Kritik dan saran, penulis harapkan bersifat membangun sehingga bisa membantu perbaikan penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada para pihak yang telah membantu sehingga selesainya skripsi ini:

1. Bapak Dr. Adolf Bastian., M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Yulfita Aini, SE.,MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian sekaligus selaku pembimbing II.
3. Bapak Arrafiqurrahman, SE.,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
4. Bapak Ahok Alpa Beta, SE., MM Selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian yang banyak membantu untuk kelancaran studi.

6. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan dorongan serta do'a sehingga senantiasa menjadi kekuatan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Buat Afdinal, terimakasih atas motivasi dan dorongan yang diberikan yang selalu setia menemani penullis dari awal kuliah sampai selesai melewati tahapan-tahapan untuk gelar sarjanan ini.
8. Rekan-rekan semua yang banyak memberikan dorongan, sumbangan saran dan manfaat bagi penulis

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkegiatan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, Maret 2018
Penulis

YULISMA
NIM. 1425023

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL

DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kecerdasan Emosional.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	10
2.1.1.2 Indikator Kecerdasan Emosional.....	11
2.1.2 Keadilan Prosedural.....	13
2.1.2.1 Pengertian Keadilan Prosedural.....	13
2.1.2.2 Model Keadilan Prosedural.....	14
2.1.2.3 Indikator Keadilan Prosedural.....	15
2.1.3 Kepuasan pasien.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	18

2.1.3.2	Faktor-faktor Kepuasan Pasien.....	19
2.1.3.3	Indikator Kepuasan Pasien.....	22
2.1.3	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
2.2	Kerangka Konseptual	26
2.3	Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	28
3.2	Populasi Dan Sampel.....	28
3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.4	Teknik Pengambilan Data	30
3.5	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional	31
3.6	Instrumen Penelitian.....	32
3.7	Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1	Sejarah Tempat penelitian.....	38
4.1.1.1	Visi dan Misi.....	39
4.1.1.2	Struktur Organisasi.....	40
4.2	Hasil Penelitian.....	41
4.2.1	Karakteristik Responden.....	41
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.2	Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR).....	42
4.3	Analisis Data Penelitian.....	45
4.3.1	Pengujian Instrument Penelitian.....	45
1.	Uji Validitas.....	45
2.	Uji Reabilitas.....	46
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	47

1.	Uji Normalitas data.....	49
2.	Uji Multikolinearitas.....	50
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.3.4	Koefisien Determinasi.....	53
4.4	Pembahasan.....	54
4.4.1	Uji t (Pengujian Secara Parsial).....	54
4.4.2	Uji f (Pengujian Secara Simultan).....	55

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien RSUD Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2011 s/d 2016.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
Tabel 3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 3.3 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR).....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usian.....	41
Tabel 4.3 TCR Variabel Kecerdasan Emosional.....	42
Tabel 4.4 TCR Variabel Keadilan Prosedural Karyawan.....	43
Tabel 4.5 TCR Variabel Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.12 Model Summary.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji-t (Pengujian Secara Parsial).....	54
Tabel 4.14 Hasil Pegujian Hipotesis Secara Simultan.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	40