

Analisis hubungan gaya kepemimpinan dengan komitmen, loyalitas dan kinerja karyawan serta dampaknya terhadap persepsi karyawan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah tahun 2013 =
Analysis of relationship between leadership style, commitment, loyalty and work performance and the impact to employee perception of service Quality Hasanah Graha Afiah Hospital year 2013

Feronika Hardanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349252&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang. Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan usaha Rumah Sakit mempersyaratkan adanya daya saing bagi Rumah Sakit agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha Rumah Sakit adalah kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Rumah Sakit perlu terus menerus dilakukan. Kepemimpinan sebagai salah satu indikator kualitas sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi termasuk rumah sakit. Dengan kepemimpinan yang baik, maka diharapkan dapat mempengaruhi komitmen, loyalitas dan kinerja karyawan yang dampak akhirnya adalah peningkatan mutu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional (potong lintang). Analisis digunakan adalah analisis korelasi dengan menganalisis hubungan antara variable dependen dengan variable independen. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan responden dipilih secara acak. Hasilnya adalah gaya kepemimpinan yang paling dominan adalah gaya kepemimpinan Demokratik/Partisipatif dimana tingkat komitmen, loyalitas dan kinerja karyawan serta ,mutu pelayanan sudah cukup baik hanya belum mencapai harapan. Variable yang paling mempengaruhi mutu pelayanan diketahui dari penelitian adalah variable loyalitas.

Background. The hospital is one of the services that in conducting its activities should not be separated from the development of science and technology. The level of competition among enterprises increasingly requires Hospital to compete in order to win the competition. One form of competitiveness must be created by the efforts of the hospital's quality of service. Therefore, the improvement of the quality of hospital service needs to be continuously carried out. Leadership as one of the indicators of the quality of human resources are the factor that determine the success of an organization including hospital. With good leadership, it is expected to affect the commitment, loyalty and work performance and ultimately impact the quality of service. This study is an analytical descriptive study with a quantitative approach. The research design used was cross sectional. Analysis of the correlation was used to analyze the relationship between the dependent variable and the independent variable. Data obtained from questionnaires distributed and respondents chosen randomly. The result is the dominant leadership style is the Democratic style, while the level of commitment, loyalty and work performance of the employee as well as the service quality is good but below the expectations. The variable that affects the service quality the most is the loyalty variable.