

## TESIS

**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI *EMPOWERMENT*,  
*PARTICIPATION*, *WORKING CONDITION*, *REWARD*, *RECOGNITION*, *TEAM WORK*  
TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA *JOB LOYALTY*  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT NALA HUSADA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

**NAMA : CHARISSA RODERICA HOEDIONO**  
**NPM : 02619180002**



**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**2020**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI  
*EMPOWERMENT, PARTICIPATION, WORKING CONDITION,*  
*REWARD, RECOGNITION, TEAM WORK* TERHADAP *JOB*  
*SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA *JOB LOYALTY*  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT NALA  
HUSADA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Charissa Roderica Hoediono  
NPM : 02619180002  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Program Studi Magister Manajemen

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.  
Sekretaris : Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M.  
Anggota : Hananiel M. G., AAC., BA., MBA.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

---

Saya mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa : Charissa Roderica Hoediono  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02619180002  
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul “**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI *EMPOWERMENT, PARTICIPATION, WORKING CONDITION, REWARD, RECOGNITION, TEAM WORK* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA *JOB LOYALTY* KARYAWAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT NALA HUSADA DI SURABAYA**” adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian – bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 10 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



(Charissa Roderica Hoediono)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**“ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI *EMPOWERMENT*,  
*PARTICIPATION*, *WORKING CONDITION*, *REWARD*, *RECOGNITION*, *TEAM WORK*  
TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA *JOB LOYALTY*  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT NALA HUSADA DI  
SURABAYA”**

Oleh:

**Nama Mahasiswa : Charissa Roderica Hoediono  
NPM : 02619180002  
Program Studi : Magister Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

**Surabaya, 10 Desember 2019**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.

**Co-Pembimbing/Supervisor**

Dr. Amelia, S.E., RFP-1, M.M.

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.

**Executive Director**

Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M.






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Selasa, 07 Januari 2020 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Dua Magister manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Charissa Roderica Hoediono  
**NPM** : 02619180002  
**Program Studi** : Magister Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *QUALITY, PRICE LEVEL, PRICE FAIRNESS, POSITIVE EMOTIONS, DAN SYMBOLIC DIMENSION* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA *REPURCHASE INTENTION* PELANGGAN TRANSMART *HYPERMARKET* DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M.	sebagai Penguji Pertama	
Hananiel M. G., AAC., BA., MBA.	sebagai Penguji Kedua	

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Dua Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *executive director* serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
3. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-1, M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan, serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.
4. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. Dosen penguji dua yang turut membantu saya dalam memberi masukan
6. Charissa Roderica Hoediono, yang tidak pernah lelah dan tetap berjuang sampai akhir sehingga pada akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.
7. Papa dan mama yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan, dan membantu dalam hal finansial sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

8. Direksi RSGM Nala Husada Surabaya, Dwi Hariyanto, drg., M.Kes., Dr. Widyastuti, drg., Sp.Perio., dan Aprilia, drg., Sp.KG. yang telah mendukung dan mengizinkan segala proses penelitian hingga pada akhirnya penelitian saya dapat selesai dengan tepat waktu.
9. Teman kuliah dan keluarga besar kelas Magister Manajemen periode 2018/2019 serta periode 2019/2020 yang sudah membantu banyak hal dalam kehidupan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
10. Pak Yulius Dasri yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
11. Mentor saya, Dr. Arya Brahmanta, drg., Sp.Ort. yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama dalam perihal penelitian dan pengolahan hasil sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 10 Desember 2019

Charissa Roderica Hoediono

## ABSTRAK

Dengan adanya sistem pelayanan kesehatan gigi di Indonesia yang terus berkembang, maka sangatlah penting bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang terbaik dari praktisi-praktisi medis yang kompeten. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada Surabaya adalah salah satu penyelenggara layanan publik di bidang kesehatan. RSGM dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dengan fasilitas yang memadai, sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran. Dalam industri pelayanan kesehatan, sumber daya manusia merupakan aset paling penting terutama di rumah sakit, karena mereka menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Agar sumber daya manusia semangat, prestasi kerja meningkat, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal dalam menunjang tujuan RSGM Nala Husada, maka fungsi pemeliharaan mutlak mendapat perhatian dari rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *empowerment*, *participation*, *working condition*, *reward*, *recognition*, *team work terhadap job loyalty terhadap* melalui *job satisfaction*. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya seberapa besar pengaruh *job satisfaction* sehingga meningkatkan *job loyalty* yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pelayanan pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 32 responden dengan karakteristik responden seluruh pegawai tetap di RSGM Nala Husada Surabaya yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.194; variabel *participation* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.268; variabel *working condition* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.199; variabel *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.070; variabel *recognition* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.259; variabel *team work* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.184; dan variabel *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *job loyalty* dengan koefisien regresi sebesar 0.780.

**Kata Kunci:** *Empowerment, Participation, Working Condition, Reward, Recognition, Team Work, Job Satisfaction, Job Loyalty*



## ABSTRACT

With the continued development of the dental health service system in Indonesia, it is very important for the community to get the best dental health services from competent medical practitioners. Nala Husada Dental Hospital in Surabaya is one of the public service providers in the health sector. Dental Hospital is demanded to provide high quality services with adequate facilities, in accordance with the development of medical science and technology. In the health service industry, human resources are the most important assets, especially in hospitals, because they move and direct the organization and maintain and develop the organization in various demands of society and times. In order to motivate human resources, increase work performance, be highly disciplined, and be loyal in supporting the goals of Nala Husada Dental Hospital, the maintenance function absolutely receives attention from the hospital.

This study aims to determine how the influence of empowerment, participation, working conditions, reward, recognition, team work on job loyalty through job satisfaction. The expected benefit of this research is to increase the repertoire of knowledge in the field of management, especially how much influence job satisfaction has so that it increases job loyalty which will ultimately improve service performance for employees at Nala Husada Dental Hospital Surabaya.

This research is a causal study. The research method used is a quantitative method by processing data using SPSS. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 32 respondents with the characteristics of all permanent employees at Nala Husada Dental Hospital Surabaya who had worked for more than 1 year.

The results showed that the empowerment variable had a significant effect on job satisfaction with a regression coefficient of 0.194; participation variable significantly influence job satisfaction with a regression coefficient of 0.268; variable working condition has a significant effect on job satisfaction with a regression coefficient of 0.199; reward variable does not significantly influence job satisfaction with a regression coefficient of 0.070; variable recognition has a significant effect on job satisfaction with a regression coefficient of 0.259; team work variables significantly influence job satisfaction with a regression coefficient of 0.184; and job satisfaction variables significantly influence job loyalty with a regression coefficient of 0.780.

**Key Words:** *Empowerment, Participation, Working Condition, Reward, Recognition, Team Work, Job Satisfaction, Job Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR IDENTITAS TIM PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	12
1.3 Perumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	14
1.5.2 Manfaat Praktis .....	14
1.6 Perorganisasian Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 <i>Job Loyalty</i> .....	17
2.1.2 <i>Job Satisfaction</i> .....	17
2.1.3 <i>Empowerment</i> .....	19
2.1.4 <i>Participation</i> .....	20
2.1.5 <i>Working Condition</i> .....	21
2.1.6 <i>Reward</i> .....	22
2.1.7 <i>Recognition</i> .....	24
2.1.8 <i>Team Work</i> .....	25

2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.3.1 Pengaruh <i>Empowement</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	28
2.3.2 Pengaruh <i>Participation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	29
2.3.3 Pengaruh <i>Working Condition</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	31
2.3.4 Pengaruh <i>Reward</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	32
2.3.5 Pengaruh <i>Recognition</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	33
2.3.6 Pengaruh <i>Team Work</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	34
2.3.7 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Loyalty</i> .....	35
2.4 Model Penelitian .....	37
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.1.1 Jenis Data .....	40
3.1.2 Sumber Data .....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel .....	42
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	45
3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.5.1 Pengolahan Data .....	48
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	48
3.5.2.1 Uji Validitas .....	48
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.5.3 Analisis Linear Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> ) .....	52
3.5.4 Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	52
3.5.5 Koefisien Korelasi (R) .....	54
3.5.6 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	54
3.5.7 Pengujian Hipotesis .....	55
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum “RSGM Nala Husada Surabaya” .....	56
4.1.1 Profil Perusahaan .....	56

4.2 Analisis Data .....	57
4.2.1 Statistik Deskriptif Profil Responden .....	57
4.2.1.1 Statistik Deskriptif Jenis Kelamin .....	58
4.2.1.2 Statistik Deskriptif Usia .....	58
4.2.1.3 Statistik Deskriptif Lama Bekerja .....	59
4.2.2 Statistik Deskriptif Jawaban Responden .....	60
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Empowerment</i> .....	61
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Participation</i> .....	62
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Working Condition</i> .....	63
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Reward</i> .....	64
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Recognition</i> .....	65
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Team Work</i> .....	67
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	68
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Job Loyalty</i> .....	69
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden .....	70
4.2.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Empowerment</i> .....	70
4.2.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Participation</i> .....	72
4.2.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Working Condition</i> .....	73
4.2.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reward</i> .....	75
4.2.3.5 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Recognition</i> ...	76
4.2.3.6 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Team Work</i> ...	78
4.2.3.7 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	79
4.2.3.8 Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Job Loyalty</i> ...	81
4.3 Analisis Data .....	83
4.3.1 Uji Validitas.....	83
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	86
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	86
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas .....	87
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	89
4.3.3.4 Uji Linearitas .....	91
4.4 Metode Analisis Statistik.....	92
4.4.1 Analisis Regresi.....	92

4.4.1.1 Analisis Regresi Sederhana .....	92
4.4.1.2 Analisis Regresi Berganda .....	93
4.4.2 Analisis Koefisien Korelasi .....	95
4.4.2.1 Analisis Koefisien Korelasi untuk hubungan JS*JL .....	95
4.4.2.2 Analisis Koefisien Korelasi untuk hubungan E, P, WC, RW, RC, TW*JS .....	95
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	96
4.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	96
4.5.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T) .....	97
4.6 Pembahasan .....	100
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Simpulan .....	120
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	120
5.1.1.1 Pengaruh <i>Empowement</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	120
5.1.1.2 Pengaruh <i>Participation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	121
5.1.1.3 Pengaruh <i>Working Condition</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	122
5.1.1.4 Pengaruh Tidak Signifikan <i>Reward</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	123
5.1.1.5 Pengaruh <i>Recognition</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	123
5.1.1.6 Pengaruh <i>Team Work</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	124
5.1.1.7 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Loyalty</i> .....	125
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	126
5.2 Implikasi .....	127
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	127
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	129
5.3 Rekomendasi .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo RSGM Nala Husada Surabaya .....	3
Gambar 1.2 Direksi RSGM Nala Husada Surabaya bersama dengan Kepala Staf TNI Angkatan Laut Laksamana TNI Ade Supandi.....	5
Gambar 1.3 Pelayanan Registrasi di RSGM Nala Husada Surabaya .....	7
Gambar 1.4 Pelatihan <i>Basic Life Support</i> (BLS) RSGM Nala Husada Surabaya .....	8
Gambar 1.5 Rapat Koordinasi antara Direksi, Manajemen dan Staf di RSGM Nala Husada ....	9
Gambar 1.6 Suasana dan Kebersihan IGD RSGM Nala Husada Surabaya .....	10
Gambar 1.7 Direktur RSGM Nala Husada Surabaya Memberi Pujian Kepada Karyawannya ..	11
Gambar 1.8 Kerjasama Antara Dokter dan Perawat Pada Saat Proses Pengambilan Sampel Darah .....	11
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi RSGM Nala Husada Surabaya .....	41
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	58
Gambar 4.2 Usia Responden .....	59
Gambar 4.3 Lama Bekerja Responden .....	60
Gambar 4.4 P-plot Uji Normalitas <i>Job Satisfaction</i> .....	86
Gambar 4.5 P-plot Uji Normalitas <i>Job Loyalty</i> .....	87
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Job Satisfaction</i> .....	90
Gambar 4.7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Job Loyalty</i> .....	90
Gambar 4.8 Hasil Penelitian.....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan yang Masuk dan Keluar RSGM Nala Husada dari Tahun 2016 – 2019 .....	6
Tabel 3.1 Sampel Penelitian .....	42
Tabel 3.2 Desain Inti Kuesioner .....	44
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel .....	45
Tabel 3.4 <i>Rules of Thumb</i> mengenai Ukuran Koefisien Korelasi .....	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	59
Tabel 4.4 Derajat Penelitian Setiap Variabel .....	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Empowerment</i> .....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Participation</i> .....	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Working Condition</i> .....	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Reward</i> .....	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Recognition</i> .....	66
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Team Work</i> .....	67
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	68
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap <i>Job Loyalty</i> .....	69
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Empowerment</i> .....	70
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Participation</i> .....	72
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Working Condition</i> .....	73
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Reward</i> .....	75
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Recognition</i> .....	77
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Team Work</i> .....	78
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	80
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Item-item Indikator Variabel <i>Job Loyalty</i> .....	81
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas <i>Empowerment</i> .....	83
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas <i>Participation</i> .....	83
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas <i>Working Condition</i> .....	84
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas <i>Reward</i> .....	84
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas <i>Recognition</i> .....	84

Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas <i>Team Work</i> .....	84
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas <i>Job Satisfaction</i> .....	84
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas <i>Job Loyalty</i> .....	85
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.30 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S).....	86
Tabel 4.31 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	87
Tabel 4.32 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF terhadap <i>Job Loyalty</i> .....	89
Tabel 4.33 Spearman Test Correlation.....	91
Tabel 4.34 Hasil Uji Linearitas Persamaan E, P, WC, RW, RC, TW*JS .....	91
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	92
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi Berganda.....	93
Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) JS*JL.....	96
Tabel 4.38 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) E, P, WC, RW, RC, TW*JS.....	96
Tabel 4.39 Hasil Uji F .....	96
Tabel 4.40 Hasil Uji t .....	97
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	107
Tabel 4.42 Indikator Variabel <i>Participation</i> .....	109
Tabel 4.43 Indikator Variabel <i>Recognition</i> .....	110
Tabel 4.44 Indikator Variabel <i>Working Condition</i> .....	112
Tabel 4.45 Indikator Variabel <i>Empowerment</i> .....	114
Tabel 4.46 Indikator Variabel <i>Team Work</i> .....	115
Tabel 4.47 Indikator Variabel <i>Reward</i> .....	117
Tabel 4.48 Indikator Variabel <i>Job Loyalty</i> .....	118
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	127
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	132



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuisisioner .....	A-1
LAMPIRAN B Tabulasi Data Kuesioner .....	B-1
LAMPIRAN C Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	C-1
LAMPIRAN D Keterangan Kelaikan Etik ( <i>Ethical Clearance</i> ).....	D-1
LAMPIRAN E Form Pengajuan Penelitian kepada KEPK RSGM Nala Husada.....	E-1