

ABSTRAK

Nita Ratnasari, 111314153040, Pengaruh Keterikatan Karyawan, Efikasi Diri, dan Iklim Pelayanan Terhadap Perilaku Berorientasi Pelanggan Pada Perawat Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya, *Tesis*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia 2017.

xviii + 96 halaman, 12 lampiran

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh keterikatan karyawan, efikasi diri, dan iklim pelayanan terhadap perilaku berorientasi pelanggan pada perawat Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. Definisi Keterikatan Karyawan dalam penelitian ini menggunakan teori dari Schaufeli, dkk (2002), efikasi diri menggunakan teori dari, iklim pelayanan menggunakan teori dari Schneider dkk (1998), dan perilaku berorientasi karyawan menggunakan teori dari Chien dkk (2008)*

*Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada 96 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa keterikatan karyawan menggunakan Utrecht Work Engagement Scale (UWES) oleh Schaufeli & Baker (2003), efikasi diri menggunakan New General Self Efficacy (NGSE) oleh Chen, dkk (2001), iklim pelayanan menggunakan service climate survey item oleh Schneider, dkk (1998) dan perilaku berorientasi pelanggan menggunakan Customer Orientation Behavior scale oleh Chien, dkk (2008). Reliabilitas UWES sebesar 0,805, NGSE sebesar 0,918, climate for services sebesar 0,908, dan Customer Orientation Behavior scale sebesar 0,900. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 for Windows.*

*Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh pengaruh antara keterikatan karyawan, efikasi diri, dan iklim pelayanan terhadap perilaku berorientasi pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai R sebesar 0,791 dan R square sebesar 0,628. Persamaan regresi yang didapatkan adalah  $Y = -5,626 + 0,092X_1 + 0,476X_2 + 0,456X_3$  ini berarti keterikatan karyawan, efikasi diri, dan iklim pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku berorientasi pelanggan*

**Kata Kunci: Keterikatan Karyawan, Efikasi Diri, Iklim Pelayanan, Perilaku Berorientasi Pelanggan, Perawat.**

Daftar Pustaka , (1982. 2016)

**ABSTRACT**

Nita Ratnasari, 111314153040, The Influence of Employee Engagement, Self Efficacy, and Service Climate on Customer Orientation Behavior at Nurses in Menur Mental Hospital Thesis, Faculty of Psychology. Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia, 2017

xviii + 94 pages, 12 appendices

*The aimed of this study was to find out the influence of employee engagement, self efficacy, and service climate on customer orientation behavior in mental hospita.l. employee engagement theory by Schaufeli, dkk (2002), self efficacy theory by, service climate theory by Schneider, et all. (1998), and customer orientation behavior theory by Chien, et all. (2008) were used as the references for this study.*

*This study was conducted on 96 nurses in Menur Mental Hospital. Employee engagement scale used Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Schaufeli & Baker (2003), self efficacy scale used New General Self Efficacy (NGSE) by Chen, dkk (2001), service climate used service climate survey item by Schneider, dkk (1998) and customer orientation behavior used Customer Orientation Behavior scale by Chien, dkk (2008). Reliability score of UWES was 0,805, NGSE was 0,918, climate for services was 0,908, and Customer Orientation Behavior scale was 0,900. Analysis was performed with multiple regression technique using SPSS 20.0 for windows.*

*The result showed there is an influence of employee engagement, self efficacy and service climate on customer orientation behavior with significance value 0,000, R value 0,791 and R square 0,628. The formula of this regression analysisi is  $Y = -5,626 + 0,092X_1 + 0,476X_2 + 0,456X_3$  ,it means employee engagement, self efficacy, and service climate have an positive effect on customer orientation behavior.*

**Key Word: Employee Engagement, Self Efficacy, Service Climate, Customer Orientation Behavior, Nurse.**

References , (1982. 2016)