

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.5.1 Tujuan Umum	12
1.5.2 Tujuan Khusus	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Bagi Peneliti.....	13
1.6.2 Bagi Manajemen RS Wiyung Sejatera	13
1.6.3 Bagi Pendidikan	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Rumah Sakit dan Konsep Dasar Pelayanan Kesehatan.....	15
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	15
2.1.2 Jenis Pelayanan di Rumah Sakit	17
2.2 Retensi	19
2.2.1 Definisi Retensi Karyawan	19
2.2.2 Faktor Penentu Retensi Karyawan.....	19
2.2.3 Proses Manajemen Retensi Karyawan.....	26
2.2.4 Strategi Retensi Karyawan.....	28
2.3 Kepuasan Kerja	31
2.3.1 Definisi kepuasan kerja.....	31

2.3.2 Indikator kepuasan kerja.....	34
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Kerja.....	38
2.3.4 Jenis-jenis Kepuasan Kerja.....	39
2.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	40
2.3.6 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Variabel lain	44
2.4 <i>Internal Service Quality</i>	46
2.4.1 Kualitas Layanan	46
2.4.2 Definisi <i>Internal Service Quality</i>	47
2.4.3 Dimensi <i>Internal Service Quality</i>	49
2.4.4 Pengukuran <i>Internal service quality</i>	53
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	55
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	55
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	56
BAB 4 METODE PENELITIAN	57
4.1 Jenis Penelitian.....	57
4.2 Lokasi Penelitian	57
4.3 Waktu Penelitian	57
4.4 Populasi dan Sampel	57
4.4.1 Populasi.....	57
4.4.2 Besar Sampel dan cara pengambilan sampel.....	58
4.5 Kerangka Operasional	59
4.6 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	61
4.6.1 Variabel penelitian	61
4.6.2 Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	62
4.7 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	75
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.8.1 Uji Validitas	76
4.8.2 Uji Reliabilitas	76
4.9 Pengolahan dan Analisis data.....	77
4.9.1 Pengolahan data	77
4.9.2 Analisis Data.....	78
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	84
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya(RSWS)	84
5.1.1 Sejarah RSWS.....	84
5.1.2 Visi dan Misi RSWS.....	85
5.1.3 Motto dan Nilai Dasar.....	86
5.1.4 Struktur organisasi RSWS	88
5.1.5 Sumber Daya Manusia RSWS	93
5.1.6 Pelayanan RSWS	95
5.2 Gambaran <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	95

5.2.1	Indikator <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	96
5.2.2	Subdimensi <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	100
5.2.3	Dimensi <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	103
5.3	Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	105
5.4	Gambaran Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	114
5.5	Analisis Pengaruh antara <i>Internal Service Quality</i> terhadap Kepuasan kerja karyawandi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	121
5.6	Analisis Pengaruh antara <i>Internal Service Quality</i> terhadap Retensi Karyawandi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya...	123
5.7	Analisis Pengaruh antara Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya..	125
5.8	Isu Strategis dan Rekomendasi Peningkatan Retensi Karyawan Berdasarkan Pendekatan <i>Internal Service Quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	127
BAB 6 PEMBAHASAN		135
6.1	<i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	135
6.2	Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	139
6.3	Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya..	144
6.4	Pengaruh antara <i>Internal Service Quality</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	146
6.5	Pengaruh antara <i>Internal Service Quality</i> terhadap Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	149
6.6	Pengaruh antara Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	150
6.7	Rekomendasi Untuk Meningkatkan Retensi Karyawan Berdasarkan Pendekatan <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	154
6.8	Keterbatasan Penelitian	160
BAB 7 PENUTUP		161
7.1	Kesimpulan	161
7.2	Saran	163
DAFTAR PUSTAKA		164
LAMPIRAN		169

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	<i>Turnover Rate</i> Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya Tahun 2015 – 2019	4
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan Keluar Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya Tahun 2019 Berdasarkan Bagian	4
Tabel 1.3	Jumlah Karyawan Keluar Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya Tahun 2019 Berdasarkan Masa Kerja.....	5
Tabel 1.4	Jumlah Karyawan Keluar Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya Tahun 2019 Berdasarkan Status Karyawan	5
Tabel 1.5	Survei Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya Tahun 2019	6
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	62
Tabel 4.2	Jumlah Item dan Nomor Item Kuesioner <i>Internal Service Quality</i>	73
Tabel 4.3	Jumlah Item dan Nomor Item Kuesioner Kepuasan Kerja	74
Tabel 4.4	Jumlah Item dan Nomor Item Kuesioner Retensi Karyawan	74
Tabel 5.1	Sumber Daya Manusia RSWS	93
Tabel 5.2	Indikator <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	97
Tabel 5.3	Subdimensi <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	102
Tabel 5.4	Dimensi <i>Internal service quality</i> di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	104
Tabel 5.5	Indikator variabel kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	107
Tabel 5.6	Dimensi Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	113
Tabel 5.7	Indikator retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	115
Tabel 5.8	Dimensi Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	120
Tabel 5.9	Keterkaitan antara ISQ dengan kepuasan kerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	121
Tabel 5.10	Pengaruh antara ISQ terhadap Kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	122
Tabel 5.11	Keterkaitan antara ISQ dengan retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	123
Tabel 5.12	Pengaruh antara ISQ terhadap Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	124
Tabel 5.13	Keterkaitan antara kepuasan kerja dengan retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	125

Tabel 5.14	Pengaruh antara Kepuasan Karyawan terhadap Retensi Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya	126
Tabel 5.15	Rekap Kriteria Isu Strategis	127
Tabel 5.16	Isu strategis dan rekomendasi berdasarkan hasil telaah peneliti.	130
Tabel 5.17	Telaah Peneliti terkait Isu Strategis di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.....	132

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	8
Gambar 2.1	Faktor Penentu Retensi Karyawan.....	20
Gambar 2.2	Model Teoritis <i>Internal service quality</i>	50
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 4.1	Teknik Sempel Random Sampling (Sugiyono, 2001).....	58
Gambar 4.2	Kerangka Operasional Penelitian.....	60
Gambar 5.1	Struktur Organisasi RSWS (sumber: Kesekretariatan RSWS).....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Penjelasan Sebelum Persetujuan	169
Lampiran 2.	<i>Informed Consent</i>	171
Lampiran 3.	Instrumen Penelitian	172
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kueisioner.....	179
Lampiran 5.	Sertifikat Kaji Etik.....	191
Lampiran 6.	Surat Ijin Penelitian	192
Lampiran 7.	Hasil Uji statistik	194

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= Dan
>	= Lebih dari
<	= Kurang dari
%	= Persen
Σ	= Jumlah
p	= Signifikansi
b	= Betha. Koefisien regresi
N	= Besar populasi
n	= Besar sampel

Daftar Singkatan

BKIA	= Balai Kesejahteraan Kesehatan Ibu dan Anak
D3	= Diploma 3
Diklat	= Pendidikan dan Pelatihan
Faskes	= Fasilitas Kesehatan
HRD	= <i>Human Resources Management</i>
ICU	= <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
IPS	= Instalasi Pemeliharaan Sarana
ISQ	= <i>Internal service quality</i>
IT	= Informasi dan Teknologi
Jamsostek	= Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
KARS	= Komite Akreditasi Rumah Sakit
Kemenkes	= Kementerian Kesehatan
Kesling	= Kesehatan Lingkungan
Ket.	= Keterangan
KK	= Kepuasan Kerja
KPI	= <i>Key Performance Indicator</i>
Litbang	= Penelitian dan Pengembangan
Menkes	= Menteri Kesehatan
Nakes	= Tenaga Kesehatan
NICU	= <i>Neonatus Intensive Care Unit</i>
PDAM	= Perusahaan Daerah Air Minum
PKWT	= Perjanjian Waktu Kerja Tertentu
PMK	= Peraturan Menteri Kesehatan
Promkes	= Promosi Kesehatan
R&D	= <i>Research & Development</i>
RI	= Republik Indonesia
RK	= Retensi Karyawan

RS	= Rumah Sakit
RSWS	= Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya
S1	= Strata 1
SDGs	= <i>Sustainable Development Goals</i>
SDM	= Sumber Daya Manusia
SIMRS	= Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SLTA	= Sekolah Lanjut Tingkat Atas
SNARS	= Standar Nasional Rumah Sakit
SPI	= Satuan Pengawas Internal
SPO	= Standar Pelayanan Operasional
UNICEF	= <i>United Nation Children's Fund</i>
USG	= Ultrasonografi
UU	= Undang-Undang
VK	= Verlos Kamer (Ruang Bersalin)
WHO	= <i>World Health Organization</i>

Daftar Istilah

<i>Reward</i>	= Penghargaan
<i>Verlos Kamer</i>	= Ruang Bersalin