

ABSTRAKSI

Studi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang membuat pelatihan yang berorientasi pada *customer service* lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Selanjutnya dikembangkan sebuah permodelan dan lima hipotesis untuk menjawab masalah tersebut.

Model penelitian menunjukkan lima hipotesis penelitian, yaitu pelatihan yang berorientasi pada *customer service* berpengaruh positif terhadap kompetensi sosial (hipotesis 1); semakin tinggi kompetensi sosial, semakin tinggi orientasi pelanggan (hipotesis 2); ciri kepribadian berpengaruh positif terhadap orientasi pelanggan (hipotesis 3); semakin tinggi kompetensi sosial, semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan (hipotesis 4); semakin tinggi orientasi pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan (hipotesis 5).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 108 responden, di mana respondennya adalah perawat di RSISA. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software* AMOS 16.0.

Hasil analisis SEM memenuhi kriteria *Goodness-of-Fit*, yaitu Chi-Square 183,504; Probability 0,142; GFI 0,864; AGFI 0,826; TLI 0,984; CFI 0,986; CMIN/ DF 1,119; dan RMSEA 0,033. Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini dapat diterima.

Setelah dilakukan analisis terhadap kelima hipotesis yang dirumuskan, maka dapat disimpulkan bahwa kelima hipotesis tersebut diterima.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kompetensi Sosial, Orientasi Pelanggan, Ciri Kepribadian, Pelatihan yang Berorientasi pada *Customer Service*