

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstract.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Daftar Rumus.....	xvi
BAB I – PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2. Perumusan Masalah	8
1. 3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. 3. 1. Tujuan Penelitian.....	9
1. 3. 2. Kegunaan Penelitian	10
BAB II – TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	11
2. 1. Konsep-konsep Dasar.....	11
2. 1. 1. Kompetensi Sosial	11

2. 1. 2.	Pelatihan yang Berorientasi pada <i>Customer Service</i>	12
2. 1. 3.	Hubungan antara Pelatihan yang Berorientasi pada <i>Customer Service</i> dengan Kompetensi Sosial.....	14
2. 1. 4.	Orientasi Pelanggan	15
2. 1. 5.	Hubungan antara Kompetensi Sosial dengan Orientasi Pelanggan	17
2. 1. 6.	Ciri Kepribadian	18
2. 1. 7.	Hubungan antara Ciri Kepribadian dengan Orientasi Pelanggan	22
2. 1. 8.	Kualitas Pelayanan Keperawatan	23
2. 1. 9.	Hubungan antara Kompetensi Sosial dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan	28
2. 1. 10.	Hubungan antara Orientasi Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan	29
2. 2.	Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2. 3.	Dimensionalisasi Variabel	32
2. 3. 1.	Pelatihan yang Berorientasi pada <i>Customer Service</i>	32
2. 3. 2.	Kompetensi Sosial	33
2. 3. 3.	Ciri Kepribadian	34
2. 3. 4.	Orientasi Pelanggan	36
2. 3. 5.	Kualitas Pelayanan Keperawatan	37
BAB III – METODE PENELITIAN		39
3. 1.	Jenis dan Sumber Data	39
3. 2.	Populasi dan <i>Sampling</i>	39
3. 3.	Metode Pengumpulan Data	41
3. 4.	Skala Pengukuran.....	42
3. 5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data (Kuesioner) .	42

3. 5. 1. Uji Validitas.....	43
3. 5. 2. Uji Reliabilitas.....	44
3. 6. Teknik Analisis	44
BAB IV – ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....	54
4. 1. Gambaran Umum Responden	54
4. 1. 1. Responden menurut Jenis Kelamin	54
4. 1. 2. Responden menurut Usia.....	55
4. 1. 3. Responden menurut Masa Kerja.....	56
4. 2. Deskripsi Persepsi Responden	56
4. 2. 1. Pelatihan yang Berorientasi pada <i>Customer Service</i>	57
4. 2. 2. Kompetensi Sosial	59
4. 2. 3. Ciri Kepribadian	61
4. 2. 4. Orientasi Pelanggan.....	64
4. 2. 5. Kualitas Pelayanan Keperawatan	66
4. 3. Statistik Inferensial.....	68
4. 3. 1. Pengembangan Model Berbasis Teori	68
4. 3. 2. Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	68
4. 3. 3. Konversi Diagram Alur ke Dalam Persamaan Struktural.....	69
4. 3. 4. Pemilihan Matriks Input dan Estimasi Model	69
4. 3. 5. Menganalisis Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi Model.....	83
4. 3. 6. Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	84
4. 3. 7. Interpretasi dan Modifikasi Model	89
4. 4. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	91

4. 4. 1.	Uji <i>Convergent Validity</i>	91
4. 4. 2.	Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	91
4. 5.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	93
4. 5. 1.	Uji Hipotesis I.....	94
4. 5. 2.	Uji Hipotesis II	94
4. 5. 3.	Uji Hipotesis III	95
4. 5. 4.	Uji Hipotesis IV	95
4. 5. 5.	Uji Hipotesis V	96
BAB V – KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		97
5. 1.	Ringkasan Penelitian	97
5. 2.	Kesimpulan Hipotesis Penelitian	100
5. 2. 1.	Hubungan antara Pelatihan yang Berorientasi pada <i>Customer Service</i> dengan Kompetensi Sosial.....	100
5. 2. 2.	Hubungan antara Kompetensi Sosial dengan Orientasi Pelanggan.	101
5. 2. 3.	Hubungan antara Ciri Kepribadian dengan Orientasi Pelanggan	102
5. 2. 4.	Hubungan antara Kompetensi Sosial dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan	103
5. 2. 5.	Hubungan antara Orientasi Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan	104
5. 3.	Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian	105
5. 4.	Implikasi Teoritis	109
5. 5.	Implikasi Manajerial	110
5. 6.	Keterbatasan Penelitian	115
5. 7.	Agenda Penelitian Mendatang	116
Daftar Referensi.....		117