

# PENGARUH PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

<sup>1\*</sup>FAISAL, <sup>2</sup>MURKHANA

<sup>1)</sup> Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala

<sup>2)</sup> Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala

\*Corresponding e-mail: faisalkhalifa94@gmail.com

## Abstract

*This research aims to know the influence of training employee to service quality with organizational commitment as variables mediating on employee and patients Cut Meutia Regional General Hospital, North Aceh District, Aceh. This research method using the questionnaire as an instrument of research. Saturation Sampling and purposive sampling used as a sampling technique. Methods of analysis of the HLM (Hierarchical Linear Modeling) is used as a method of analysis to find out the influence of the variables involved. The results of this study indicate that employee training is positive and significant effect on service quality, employee training positive and significant effect on organizational commitment, organizational commitment positive and influential significantly to service quality, and employee training positive and significant effect to service quality that is mediated by organizational commitment.*

**Keyword** *employee training, organizational commitment, Service quality.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pelayanan jasa kesehatan menuntut organisasi untuk memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal dan memiliki profesionalisme yang tinggi.

Untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkompetensi yang tinggi, maka organisasi harus melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, guna untuk menunjang kualitas pelayanan yang optimal.

Secara umum kualitas pelayanan jasa kesehatan di Indonesia masih dalam kategori sangat buruk, hal ini disebabkan oleh banyak faktor, mulai dari sumber daya manusia yang berpendidikan rendah, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan juga kurangnya rasa kesadaran dari dalam diri pribadi untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, salah satu rumah sakit umum yang ada di Aceh adalah, rumah sakit umum daerah Cut

Meutia yang terletak di Kabupaten Aceh Utara. Rumah sakit ini didirikan berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan R.I Nomor: HK. 03. 05/2166/11 yang menetapkan RSUD Cut Meutia sebagai rumah sakit kelas B dengan status kepemilikan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Utara. Semenjak masa pendiriannya sampai era sekarang, RSUD Cut Meutia telah banyak melayani kesehatan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit tersebut.

Rumah sakit umum daerah Cut Meutia memiliki karyawan sebanyak 270 orang, baik medis maupun non medis. Karyawan bagian medis berjumlah 173 orang, sedangkan karyawan non medis berjumlah 97 orang (Data Sub Bagian Kepegawaian RSUDCM 2018). Setiap karyawan menempati berbagai bidang struktur organisasi sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing.

Rumah sakit umum Cut Meutia dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada pasien. Untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik dan optimal, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang handal. Salah satu cara untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan adanya program pelatihan karyawan yang kontinue. RSUD Cut Meutia selaku penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal, setiap tahunnya selalu mengadakan program pelatihan kepada seluruh elemen karyawannya guna untuk meningkatkan skill dan kemampuan para karyawannya. Program pelatihan rutin dilakukan setiap tahun dengan periode Januari-Februari dan September-Oktober.

Program pelatihan yang di berikan pun beragam, tergantung bidang karyawan masing-masing. Program pelatihan ini adalah sebagai wujud komitmen dari pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Aceh Utara.

Program pelatihan yang secara kontinue dilaksanakan oleh pihak rumah sakit kepada karyawan, telah membuat pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik dari sebelumnya, hal ini dibuktikan dengan di anugerahkannya akreditasi paripurna oleh komisi akreditasi rumah sakit pada bulan Februari 2018 sebagai bukti bahwa pelayanan dari RSUD telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh komisi akreditasi rumah sakit Indonesia (KARSI), dan kepercayaan pasien pun semakin meningkat kepada RSUD Cut Meutia, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat di rumah sakit tersebut yang setiap bulannya berkisar antara 700 sampai dengan 900 pasien (Data Pusat Administrasi RSUDCM triwulan pertama tahun 2018), padahal masih banyak rumah sakit lain disekitarnya.

## **TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:131), kualitas pelayanan adalah kesanggupan perusahaan untuk

memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), kualitas pelayanan yang ada wujudnya, seperti gedung, kantor dan lain sebagainya.
2. *Reliability* (kehandalan) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiviness* (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan serta sikap baik pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* (empati) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi adalah keinginan untuk tetap menjadi bagian dalam organisasi dan tetap berusaha dengan segala kemampuannya demi tercapainya tujuan dan kepentingan organisasi. Robbins dan Judge (2011) menjelaskan. Komitmen karyawan sendiri bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi itu sendiri Lambert *et al*, dalam Wibawa (2015). Ada 3 dimensi komitmen organisasi menurut meyer dan Allen (1991, 1997) dalam Mas'ud (2002) yaitu:

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu pegawai ingin tetap berada (bekerja di perusahaan). Ini merupakan keterkaitan emosional (*emotional*

*attachment*) atau psikologis kepada organisasi.

- a. Saya akan senang sekali menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini.
  - b. Saya benar-benar merasakan bahwa seakan-akan masalah di organisasi ini adalah masalah saya.
2. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) dimana karyawan merasa seharusnya tetap tinggal (bekerja dalam perusahaan) dan merasa mempunyai kewajiban yang seharusnya dilakukan.
- a. Sekarang ini tetap bertahan menjadi anggota organisasi adalah sebuah hal yang perlu, sesuai dengan keinginan saya.
  - b. Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini.
3. Komitmen berkelanjutan (*Continuence Commitment*) dimana karyawan merasa membutuhkan untuk tetap tinggal (bekerja diperusahaan). Karyawan macam ini merasa terjerat dengan perusahaan karena kurang mempunyai keterampilan (*skills*), atau tidak ada kesempatan untuk pindah ke perusahaan lain, atau menerima gaji yang sangat tinggi, dan lain sebagainya. Mereka berfikir bahwa meninggalkan perusahaan akan sangat merugikan.
- a. Saya merasa tidak memiliki kewajiban untuk meninggalkan atasan saya saat ini.

Saya tidak punya keinginan untuk meninggalkan organisasi saya saat ini, bahkan bila hal itu menguntungkan.

### **Pelatihan Karyawan**

Menurut Dessler (2011:280), pelatihan yaitu proses dan tahap mengajari keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya.

Menurut Sofyandi dalam Noviantoro (2009:39), dimensi program pelatihan yang efektif yang diberikan

perusahaan kepada pegawainya dapat diukur melalui:

1. Materi Pelatihan (Isi Pelatihan)
  - a. Apakah isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan itu *up todate*.
2. Metode Pelatihan
  - b. Apakah metode pelatihan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan apakah metode pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.
3. Sikap dan Keterampilan Instruktur/Pelatih
  - c. Apakah instruktur mempunyai sikap dan keterampilan penyampaian yang mendorong peserta untuk belajar.
4. Durasi Waktu Pelatihan
  - d. Apakah waktu pemberian materi pokok yang harus dipelajari dan tempo penyampaian materi terasa lama.
5. Fasilitas Pelatihan
  - e. Apakah tempat penyelenggaraan pelatihan dapat dikendalikan oleh instruktur, apakah relevan dengan jenis pelatihan.

### **Hipotesis**

Mangkuprawira (2007: 135) mengemukakan pendapatnya bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin baik sesuai dengan standarnya. Pelatihan meningkatkan kemampuan, kompetensi, ketrampilan, produktivitas organisasi dan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi yang kemudian akan membawa kesuksesan untuk organisasi yang bersangkutan dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aruan (2013) menyatakan bahwa akses dari pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H1 : Pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Dr. Hueryren Yeh, Hong (2012) yaitu *Organizational Commitment will positively and significantly affect to service quality*, Hal ini menunjukkan bahwa karyawan

bersedia untuk bekerja dan mengabdikan diri untuk mencapai tujuan pekerjaan karena mereka memiliki tujuan yang sama dengan tujuan dalam organisasi. Penelitian dari Ghorbanpour, Dehnavi, Heyrani (2014) yaitu komitmen organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kualitas pelayanan, komitmen normatif meninggalkan efek paling kuat pada rata-rata kinerja karyawan, dibandingkan dengan komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan.

H2 : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Dalam penelitian Owoyemi *et al* (2011) menyelidiki hubungan antara pelatihan, pembelajaran dan pengembangan untuk komitmen. Menggunakan model regresi menunjukkan bahwa, lebih banyak pelatihan diberikan kepada karyawan, semakin komitmen mereka akan untuk organisasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian lain dan temuan pada hubungan antara pelatihan dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Kesimpulannya, pelatihan adalah alat yang dapat membantu dalam membangun tenaga kerja yang lebih berkomitmen dan produktif dan dapat menyebabkan lebih besar komitmen dan mengurangi pergantian (*turnover*) karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian penelitian terdahulu, komitmen karyawan ditemukan lebih tinggi di organisasi di mana manajemen menyediakan dan mendukung terangnya pelatihan karyawan (Heyes dan Stuart, 1996). Owens (2006) juga melaporkan hubungan yang signifikan antara pelatihan dan pendapatan organisasi. Ia menemukan bahwa karyawan dalam program pelatihan dapat meningkatkan tingkat komitmen. Semua penelitian tersebut menegaskan hipotesis bahwa pelatihan memiliki dampak positif terhadap komitmen karyawan.

H3 : Pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Chairul Azhar (2010) pada Bank BRI Syariah Jakarta ada pengaruh yang signifikan positif dan hubungan yang kuat positif antara pelatihan karyawan (X) dengan

kualitas pelayanan (Y) yang dimediasi oleh komitmen organisasi dimana kualitas pelayanan yang memberi dampak positif bagi kualitas pelayanan Pada Bank BRI Syariah Jakarta.

H4 : Komitmen organisasi memediasi hubungan antara pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2007:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan medis dan non medis serta pasien di RSUDCM Kabupaten Aceh Utara sebanyak 270. Karyawan medis berjumlah 173 pegawai dan pegawai non-medis berjumlah 97 dan pasien yang berobat ke RSUDCM. Penelitian ini menggunakan analisis pada level individual, sehingga populasi penelitian ini adalah karyawan medis dan non medis yang pernah mengikuti program pelatihan RSUDCM yang berjumlah 270 pegawai (Data Sub Bagian Kepegawaian RSUDCM), serta pasien yang diambil sebanyak 100 sampel (rumus slovin). Namun, penelitian ini tidak menggunakan keseluruhan anggota populasi, karena untuk mengeneralisasikannya cukup diwakili oleh sebagian anggota populasi yang disebut sampel (Cooper dan Schindler, 2006).

Sampel di ambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin peneliti meneliti seluruh anggota populasi. Di karenakan semua populasi dari penelitian ini teridentifikasi maka desain sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* (untuk karyawan) yaitu besarnya peluang atau probabilitas elemen populasi untuk terpilih sebagai sampel dan cara ini di anggap sangat mudah apabila telah terdapat daftar lengkap unsur-unsur populasi sehingga dapat mewakili semua populasi. Jenis *probability sampling* yang dipilih adalah *stratified random sampling*.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penyebaran kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data

No	Item Faktor Kualitas Pelayanan	Muatan Faktor
1	Setiap item dari layanan diberi label dengan jelas.	0.749
2	Seragam dan penampilan para karyawan menunjukkan profesionalisme mereka.	0.769
3	Karyawan memastikan untuk menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang ditentukan.	0.743
4	Karyawan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.	0.667
5	Pelayanan karyawan membuat anda merasa yakin dengan rumah sakit ini.	0.589
6	Pelayanan yang ditawarkan cocok dengan kebutuhan anda.	0.672
7	Karyawan bersedia untuk membantu anda untuk memecahkan masalah yang terjadi.	0.962
8	Karyawan memiliki sopan santun dan sikap baik.	0.970
9	Ketika pasien mengeluh atau merasa tidak puas, karyawan dan pihak RSUD menerima serta memecahkan masalah-masalah dengan sabar.	0.53
10		0.787
Nilai Eigen		3,273
Varian yang dapat dijelaskan %		32,732
Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,710
Barlett's Test of Sphericity		0,001

yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dari pernyataan untuk dijawab.

### Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (Y)	kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen Kotler dan Keller (2012:13)	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsivness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati) Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011).	1-5	Interval

2.	Komitmen Organisasi (Z)	Komitmen Organisasi sebagai suatu keadaan karyawan memihak kepada perusahaan tertentu dan tujuan tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam perusahaan itu. Robbins dan Judge (2011).	1. Komitmen Afektif. 2. Komitmen Normatif. 3. Komitmen Berkelanjutan.	1-5	Interval
3.	Pelatihan Karyawan (X)	Pelatihan karyawan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya, Dessler (2011:280).	1. Materi pelatihan. 2. Metode pelatihan. 3. Sikap dan keterampilan instruktur/Pelatih. 4. lama waktu pelatihan. 5. Fasilitas pelatihan.	1-5	Interval

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Uji Validitas

Nilai jumlah varian dalam faktor atau jumlah kontribusi ke semua variabel pada faktor itu disebut nilai Eigen (*Eigen Value*). Suatu pengukuran analisis faktor dikatakan baik dilihat dari besarnya (*magnitude*) jumlah keseluruhan varian yang dijelaskan oleh faktor tersebut, jika lebih besar varian yang dijelaskan, maka lebih baik faktor yang berkenaan. Dalam menjalankan analisis faktor metode yang dipilih adalah *principal component analysis*, seperti yang dikembangkan oleh Hair et.al (2006).

*Barlett's test of sphericity* digunakan untuk menguji apakah matriks korelasi adalah suatu matriks identitas jika hipotesis nul dan matriks korelasi adalah suatu matriks identitas yang tidak dapat ditolak. Apabila matriks korelasi adalah suatu matriks identitas yang tidak dapat ditolak maka tidak dapat digunakan sebagai faktor.

*Kaiser-Mayer-Olkin* (KMO) juga digunakan untuk menilai apakah suatu kelompok variabel dalam matriks korelasi sesuai untuk analisis faktor. Analisis faktor hanya dapat dilakukan untuk sesama variabel sederajat (Ma'rif, 2005). Oleh karena itu, analisis faktor dibagikan kedalam 3 kategori variabel, yaitu variabel independen, variabel mediasi, dan variabel dependen. Dalam

penelitian ini akan digunakan uji validitas dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Pengukuran tersebut dilakukan dengan menggunakan perangkat SPSS dimana setiap item pertanyaan harus mempunyai factor loading yang lebih dari 0,40 (Hair et.al, 2006). Teknik yang digunakan adalah dengan melihat output dari *rotated component matrix* yang harus terekstrak secara sempurna.

Berikut ini dapat dijelaskan mengenai hasil analisis faktor dari variabel independen, variabel dependen dan variabel mediasi dengan menggunakan program SPSS.20.0 for windows.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha		Keterangan
			Hitung	Standar	
1	Kualitas Pelayanan	10	0,743	0,60	Handal
2	Pelatihan Karyawan	5	0,657	0,60	Handal
3	Komitmen Organisasi	6	0,674	0,60	Handal

Variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, untuk mengukur konstruk dari variabel tersebut telah diukur dengan 10 item pertanyaan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua item yang terlibat dalam penelitian menunjukkan korelasi yang baik sehingga dapat menjadi suatu pengukuran yang tepat. Hal ini dilihat dari nilai eigen sebesar 3,273 dengan *loading faktor* yang memiliki interval 0,589 hingga 0,970. Varians yang dapat dijelaskan (*variance explained*) pada faktor sebesar ,32,732%. Nilai Kaiser-Mayer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy* pada variabel dependen (Y) sebesar 0,710 dan hasil uji *Barlett's Test of Sphercity* menunjukkan signifikan yaitu 0,001 ( $p < 0,01$ ).

### Hasil Uji Reliabilitas

penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji. Uji kehandalan item pertanyaan dari kuesioner tersebut menggunakan uji reliabilitas internal dari nilai alpha. Uji ini

hanya dilakukan satu kali pada sekelompok responden masing-masing variabel. Ukuran reliabilitas dianggap handal berdasarkan pada koefisien alpha 0,60 (Malholtra, 2003). Jika derajat kehandalan data lebih besar dari koefisien alpha ( $\alpha$ ), maka hasil pengukuran dapat dipertimbangkan sebagai alat ukur dengan tingkat ketelitian dan konsistensi pemikiran yang baik.

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menghasilkan nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel  $> 0.60$ , sehingga seluruh variabel yang digunakan dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen, keduanya terdistribusikan secara normal atau tidak. Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan penyebaran data (titik) pada Normal P-Plot of Regression Standardized Residual dari variabel terikat. Persyaratan dari uji normalitas data adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan Tabel 4. hasil pengolahan data maka didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal dan tidak terjadi penyimpangan, sehingga data yang dikumpulkan dapat diproses dengan metode-metode selanjutnya.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode *Hierarchical Linear Modeling* (HLM) untuk mengetahui pengaruh antar variabel, yang meliputi:

1. Pelatihan Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan sebagai hipotesis 1

2. Pelatihan Karyawan berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi sebagai hipotesis 2.
3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan sebagai hipotesis 3.
4. Pelatihan Karyawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dimediasi oleh Komitmen Organisasi sebagai hipotesis 4.

Menurut Hair, et al (2006) jika dalam penskalaan digunakan skala likert, maka untuk koefisien regresi digunakan nilai *standardized coefficients*, dimana nilai Model konstantanya tidak perlu diinterpretasikan. Dari hasil output SPSS tersebut dapat dibuat garis persamaan linear adalah sebagai berikut:

$$Z = 0,22$$

#### Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Komitmen Organisasi

Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi Pelatihan Karyawan (X) bernilai positif (0,229) artinya ketika ada Pelatihan Karyawan, maka dapat meningkatkan Komitmen Organisasi tersebut. Selain menguji koefisien regresi, penelitian ini juga menguji koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Koefisien korelasi bertujuan untuk melihat keeratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Koefisien korelasi (R) positif kuat apabila hasil korelasi mendekati +1 atau sama dengan +1. Korelasi negatif kuat apabila hasil korelasi mendekati -1 atau sama dengan -1. Tidak ada korelasi apabila hasil korelasi mendekati 0 atau sama dengan 0. Jika korelasi bernilai +1 atau -1 maka variabelnya menunjukkan korelasi sempurna positif atau negatif. Sementara koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2001).

Hasil analisis pengaruh Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi dapat dilihat

**Tabel 4.1.2**  
**Analisis Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi Variabel Mediasi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
2	(Constant)	3.316	.357		9.289	.000
	X	.204	.085	.256	2.415	.018
3	(Constant)	2.582	.499		5.174	.000
	X	.164	.085	.206	1.925	.058
	Z	.220	.107	.221	2.066	.042

a. Dependent Variable: Y  
b. Sumber Data Primer

Dari tabel diatas dapat dibentuk garis persamaan linear sebagai berikut:

$$Y = 0.256X$$

Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa berdasarkan hasil nilai *standardized coefficients* tidak terdapat nilai konstanta, hanya terdapat nilai koefisien regresi. Koefisien regresi Pelatihan Karyawan (X) bernilai positif (0,256) artinya ketika Pelatihan Karyawan baik maka dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan tersebut.

Selanjutnya untuk (model 3) pada tabel 4.14 dapat dibentuk garis persamaan linier sebagai berikut:

$$Y = 0.206X + 0.221Z$$

Dimana persamaan tersebut menjelaskan bahwa koefisien regresi Komitmen Organisasi (Z) bernilai positif 0,206 artinya semakin tinggi tingkat Komitmen Organisasi yang dimiliki oleh karyawan, maka akan semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan dari karyawan tersebut tersebut.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa Pelatihan Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,256 dengan nilai probabilitas  $<0,05$ . Sehingga hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis 1 terdukung.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa Pelatihan Karyawan berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,229 dengan nilai probabilitas  $<0,05$ . Sehingga hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis 2 terdukung.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,221 dengan nilai probabilitas  $<0,05$ . Sehingga hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis 3 terdukung.

Selanjutnya hipotesis 4.15 memprediksikan efek mediasi menggunakan analisis regresi. Baron dan Kenny (1986) mengemukakan bahwa pengaruh mediasi terjadi jika terdapat 4 kriteria berikut, yaitu :

1. Variabel independen harus signifikan mempengaruhi variabel mediator pada persamaan pertama.
2. Variabel independen harus signifikan mempengaruhi variabel dependen pada persamaan kedua.
3. Mediasi penuh (*full/perfect mediation*) terjadi jika pengaruh variabel independen pada variabel dependen secara langsung adalah signifikan, tapi pengaruhnya menjadi tidak signifikan ketika variabel mediasi dimasukkan kedalam model, sedangkan mediasi parsial (*partial mediation*) terjadi jika pengaruh variabel independen pada variabel dependen adalah signifikan dan ketika variabel mediasi dimasukkan pengaruhnya juga signifikan namun koefisien regresi variabel mediasi terhadap dependen lebih kecil dari koefisien regresi independen terhadap dependen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara.
2. Pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.
3. Komitmen organisasi berhubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Komitmen organisasi memediasi secara partial (*partial mediation*) pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, komitmen organisasi harus menjadi hal prioritas, karena tingkat komitmen organisasi sangat baik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara, pihak stakeholder harus selalu menjaga tingkat komitmen organisasi dengan pelatih yang continue, guna membentuk pribadi karyawan yang mau berkomitmen penuh terhadap pekerjaannya.

Pelatihan karyawan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara harus di jaga dengan baik, karena dengan adanya pelatihan karyawan juga dapat meningkatkan kualitasnya dalam bekerja baik secara perilaku maupun kesejahteraannya.

Untuk penelitian selanjutnya, bagi peneliti dengan variabel yang sama diharapkan pada bab IV bagian pembahasan hasil untuk menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi setiap variabel yang diuji dari residu (nilai sisa), dengan menyebutkan faktor lain yang mempengaruhinya, agar memudahkan para pembaca dan peneliti untuk memahami hasil penelitian tersebut juga sebagai bentuk penyempurnaan dari hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Zeithaml, V. Pasuraman, A. And L. Berry L. 1985. "Problems and Strategis in ServiceMarketing".



- Journal of Marketing Vol. 49. (Spring).*
- Baron, R. M. And Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Cooper, Donald R., dan Pamela, S. Schindler. 2006. *Metode Riset Bisnis*, Volume 1. PT Media Global Edukasi. Jakarta.
- Dessler, Gary, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Dessler, Gary, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.
- Herman, Sofyandi, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan*. Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Kotler dan Keller. 2012. *Pengantar Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia.
- Luthans, F. (2005), *Organizational Behavior* (10 ed.), (terjemahan). The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Mathis, Robert, L. Dan Jhon H Jackson, 2011: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir. 2010. *Pemasaran Jasa*. Surabaya: C.V ANDI OFFSET (Penerbit Andi).
- Nazir, Moh. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasuraman A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing. Vol. 49 (fall)*.
- Robbins SP, dan Judge, 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rivai, Veithzal, dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Dari Teori ke Praktek, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis* Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. (2008), *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono. 2011. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.