

**SKRIPSI**

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) DENGAN KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT  
RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**



Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NADHIFA ERNADA SALSABELA**

**1910312320009**

**Mata Kuliah Pokok :**

**Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2022**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nadhifa Ernada Salsabela**

**NIM. 1910312320009**

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal .. Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



**Dr. Meiske Claudia, SE, MM**

**NIP. 197210102003122002**

Penguji I



**Dr. Rini Rahmawati, SE, MM**

**NIP. 19760212 200212 2**

Penguji II



**Gusti Rina Fariany, SE, MM**

**NIP. 19720201 200604 2**

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si.**

**NIP. 19730727 200112 2 001**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Nadhifa Ernada Salsabela  
NIM : 1910312320009  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Ujian Dilaksanakan :

### TIM PENGUJI

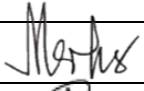


Pembimbing : Dr. Meiske Claudia, SE, MM (  )  
Penguji I : Dr. Rini Rahmawati, SE, MM (  )  
Penguji II : Gusti Rina Fariany, SE, MM (  )

## LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat di bawah ini:

1. Nama : Nadhifa Ernada Salsabela
2. NIM : 1910312320009
3. Jurusan : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan
5. Waktu Ujian :
6. Tempat Ujian :

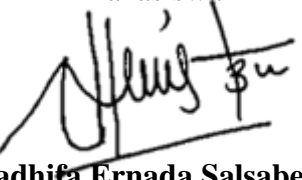
Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran dari Tim Penguji:

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Meiske Claudia, SE, MM	Pembimbing	
2.	Dr. Rini Rahmawati, SE, MM	Ketua	
3.	Gusti Rina Fariany, SE, MM	Sekretaris	

Demikian Berita Acara Perbaikan Skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, ... .... 2023

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen  
  
**Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si.**  
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa  
  
**Nadhifa Ernada Salsabela**  
NIM. 191031232009

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa proposal skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Proposal skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapa pun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 01 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Nadhifa Ernada Salsabela

NIM. 1910312320009

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Ssambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan**”. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Tidak lupa peneliti juga mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi, baik berupa waktu, saran, kritik, dorongan maupun pikirannya selama penyusunan skripsi ini. Pada penelitian skripsi ini, tentunya peneliti menemukan berbagai hambatan, akan tetapi berkat bantuan, arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Namun, dengan segala kekurangan dan keterbatasan, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec, M.Si., Ak, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia) Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Arief Budiman SE, M.Mktg, Ph.D. Selaku Dosen Penasihat Akademik selama peneliti belajar sebagai mahasiswi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan, dorongan, motivasi,

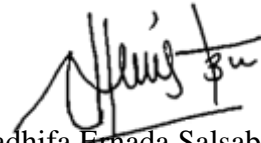
kritik, saran, dan waktu kepada peneliti, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Ibu Dr. Rini Rahmawati, SE, MM Selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada peneliti agar penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Ibu Gusti Rina Fariany, SE, MM Selaku Dosen Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada peneliti agar penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Ucapan terimakasih kepada keluarga, papa, mama, sultan, zulfa dan najla yang selalu mendukung dan mendoakan sampai akhirnya penelitian bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada yang terkasih kakak alpukat yang sudah menemani peneliti dalam penulisan hingga terselesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada kawan-kawan seperjuangan seperti dela, dinda, putri, chely, viona, trio kwek-kwek (bang nanda, kak nadya, bang rendy) terimakasih sudah menemani untuk berproses dalam penyusunan skripsi peneliti.
11. Dan Seluruh pihak lainnya yang sudah membantu saya hingga terselesaikan skripsi ini, yang mungkin tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Sebagai penutup, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membutuhkannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran, masukan dan kritik yang membangun bagi peneliti sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, perusahaan dan seluruh pembaca.

Banjarmasin, 01 Juni 2023

Peneliti



Nadhifa Ernada Salsabela

NIM. 1910312320009

## ABSTRACT

Nadhifa Ernada Salsabela (2023). The Effect of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Job Satisfaction as a mediating variable in nurses at the Sambang Lihum Hospital, South Kalimantan Province.

Advisor: Dr. Meiske Claudia, SE, MM

The research aims to examine the influence of organizational climate on organizational citizenship behavior (OCB) and the effect of organizational climate on organizational citizenship behavior (OCB) through job satisfaction as a moderating variable in nurses at the Sambang Lihum Mental Hospital, South Kalimantan Province.

The type of this research is quantitative with causal approach to determine the relationship between variables or the influence of independent variables on dependent variable. The population in this research amounted to 263 nurses from the Sambang Lihum Hospital, South Kalimantan Province. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with a purposive sampling technique. The respondent of this research amount to 110 nurses at the Sambang Lihum Mental Hospital, South Kalimantan Province. The data collection technique used in this research is a questionnaire distributed online. The data analysis technique used in this research is path analysis with the application of the SPSS Statistic 26 program.

The results direct influence t test in this study prove that there is a positive and significant influence between organizational climate variables (X) on job satisfaction (Z), there is a positive and significant influence of organizational climate (X) on organizational citizenship behavior (OCB) (Y) and there is positive and significant effect of job satisfaction (Z) on organizational citizenship behavior (OCB) (Y) of nurses at the Sambang Lihum Mental Hospital, South Kalimantan Province. The results of the mediation effect using the Sobel test prove that job satisfaction partially mediates the effect of organizational climate on organizational citizenship behavior (OCB) of nurses at the Sambang Lihum Mental Hospital, South Kalimantan Province. The results of multiple R<sup>2</sup> regression coefficient tests show that organizational citizenship behavior (OCB) variables can be influenced by organizational climate (X) and job satisfaction (Z) of 84.3%, the remaining 15.7% can be explained by other factors or variables that are examined in this research like leadership, organizational culture. The results of the simple regression R<sup>2</sup> coefficient of determination test show that the variable job satisfaction (Z) can be influenced by organizational climate (X) of 81.9% and the remaining 18.1% can be explained by other factors or variables that are examined in this research .

**Keywords :** *Workload, Work Stress, Turnover Intention.*

## ABSTRAK

Nadhifa Ernada Salsabela (2023). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan.

Pembimbing: Dr. Meiske Claudia, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja sebagai variabel moderasi pada perawat Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dalam menguji keterkaitan antar variabel penelitian terhadap objek yang diteliti. Populasi pada penelitian ini berjumlah 263 perawat dari Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Responden pada penelitian ini berjumlah 110 orang perawat di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara *online*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan aplikasi program SPSS *Statistic 26*.

Hasil Uji t pengaruh langsung pada penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel iklim organisasi (X) terhadap kepuasan kerja (Z), adanya pengaruh positif dan signifikan iklim organisasi (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y) dan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja (Z) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y) perawat pada Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. Hasil pengaruh mediasi menggunakan *sobel test* membuktikan bahwa kepuasan kerja memediasi sebagian pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat pada Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. Hasil uji koefisien regresi  $R^2$  berganda menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi (X) dan kepuasan kerja (Z) sebesar 84,3% sisanya 15,7% dijelaskan oleh faktor lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi dan lain-lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (Z) dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi (X) sebesar 81,9% sisanya sebesar 18,1% dapat dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR LEGALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.5. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
2.1. Landasan Teori .....	18
2.1.1. Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	18
2.1.1.1. Definisi dan Konsep .....	18
2.1.1.2. Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	21
2.1.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	23
2.1.1.4. Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	25
2.1.2. Iklim Organisasi .....	28
2.1.2.1. Definisi dan Konsep Iklim Organisasi .....	28
2.1.2.2. Dimensi Iklim Organisasi.....	30
2.1.2.3. Faktor-Faktor yang menyebabkan iklim organisasi. ....	32
2.1.2.4. Pengaruh Iklim Organisasi. ....	34
2.1.3. Kepuasan Kerja .....	35
2.1.3.1. Definisi dan Konsep Kepuasan Kerja.....	35
2.1.3.2. Dimensi Kepuasan Kerja.....	38

2.1.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	41
2.1.3.4. Pengaruh Kepuasan Kerja .....	42
2.1.4. Keterkaitan variabel Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. .....	43
2.1.5. Keterkaitan variabel Iklim Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	43
2.1.6. Keterkaitan variabel Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	43
2.1.7. Keterkaitan variabel Iklim Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> melalui Kepuasan Kerja. ....	44
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	45
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL &amp; HIPOTESIS.....</b>	<b>53</b>
3.1. Kerangka Konseptual .....	53
3.2. Hipotesis.....	54
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	57
4.2. Jenis Penelitian .....	57
4.3. Tempat Penelitian.....	58
4.4. Unit Analisis.....	58
4.5. Populasi dan Sampel .....	58
4.5.1. Populasi .....	58
4.5.2. Sampel.....	58
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	59
4.6.1. Variabel Independen .....	59
4.6.2. Variabel Dependen.....	59
4.6.3. Variabel Mediasi .....	60
4.7. Teknik Pengumpulan Data .....	61
4.8. Skala Pengukuran .....	62
4.9. Teknik Analisis Data .....	63
4.9.1. Metode Analisis Statistik Deskriptif .....	63
4.9.2. Uji Instrumen Penelitian.....	64
4.9.2.1. Uji Validitas.....	64
4.9.2.2. Uji Reliabilitas.....	65
4.9.3. Uji Asumsi Klasik .....	66
4.9.3.1. Uji Normalitas .....	66
4.9.3.2. Uji Multikolinearitas .....	66
4.9.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.9.3.4. Uji Linearitas .....	68
4.9.4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	68
4.9.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69

4.9.6. Uji t (Pengaruh Langsung) .....	69
4.9.7. Uji Sobel (Pengaruh Tidak Langsung).....	70
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>71</b>
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	71
5.1.1. Identitas Obyek Penelitian .....	71
5.1.2. Visi dan Misi .....	73
5.1.3. Struktur Organisasi.....	74
5.2. Hasil Penelitian dan Analisis.....	75
5.2.1. Karakteristik Responden .....	75
5.2.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	77
5.2.2.1. Iklim Organisasi (X1).....	77
5.2.2.2. Kepuasan Kerja (Z) .....	80
5.2.2.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) .....	81
5.2.3. Uji Instrumen Penelitian.....	83
5.2.3.1. Uji Validitas.....	83
5.2.3.2. Uji Reliabilitas.....	84
5.2.4. Uji Asumsi Klasik .....	85
5.2.4.1. Uji Normalitas .....	85
5.2.4.2. Uji Multikolinearitas .....	88
5.2.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	88
5.2.4.4. Uji Linearitas .....	90
5.2.5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	91
5.2.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95
5.2.7. Uji t (Pengaruh langsung) .....	97
5.2.8. Uji Sobel (Pengaruh tidak langsung) .....	100
5.2.9. Pembahasan Hasil Penelitian .....	103
5.2.9.1. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja....	103
5.2.9.2. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (OCB).....	105
5.2.9.3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (OCB).....	107
5.2.9.4. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (OCB) melalui Kepuasan Kerja ....	110
5.2.10. Implikasi Hasil Penelitian .....	111
5.2.10.1. Implikasi Teoritis.....	111
5.2.10.2. Implikasi Praktis.....	117
5.2.11. Keterbatasan Masalah .....	122
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>123</b>
6.1. Kesimpulan.....	123
6.2. Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Rekapitulasi Keterlambatan Masuk Kerja dan Ketepatan Waktu Pulang Perawat di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan Periode September-November 2022 .....	6
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 4. 1. Definisi Operasional Variabel.....	61
Tabel 4. 2 Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden .....	63
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	76
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	77
Tabel 5. 4 Skor Jawaban Responden pada Iklim Organisasi (X1).....	78
Tabel 5. 5 Skor Jawaban Responden pada Kepuasan Kerja (Z) .....	80
Tabel 5. 6 Skor Jawaban Responden pada <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) .....	82
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 5. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 5. 9 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test .....	87
Tabel 5. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 5. 11. Hasil Uji Glejser .....	90
Tabel 5. 12. Hasil Uji Linearitas .....	91
Tabel 5. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	92
Tabel 5. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	93
Tabel 5. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 1 (Regresi Sederhana).....	95
Tabel 5. 16 Tabulasi Interpretasi Nilai R.....	95
Tabel 5. 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 2 (Regresi Berganda) .....	96
Tabel 5. 18 Tabulasi Interpretasi Nilai R.....	97
Tabel 5. 19 Hasil Uji t .....	98
Tabel 5. 20 Hasil Uji t.....	99
Tabel 5. 21 Pengaruh Langsung, Mediasi dan Total.....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1.Kerangka Konseptual Penelitian .....	53
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan .....	74
Gambar 5. 2 Grafik Histogram Normalitas.....	86
Gambar 5. 3 Grafik Histogram Normalitas.....	87
Gambar 5. 4 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas .....	89
Gambar 5. 5 Diagram Jalur .....	100
Gambar 5. 6 Hasil <i>Sobel Test</i> .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	131
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data.....	136
Lampiran 1. 3 Karakteristik Responden.....	139
Lampiran 1. 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	140
Lampiran 1. 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	148
Lampiran 1. 6 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	152
Lampiran 1. 7 Uji Asumsi Klasik .....	154
Lampiran 1. 8 Tabel R, Tabel T.....	157
Lampiran 1. 9 Dokumentasi dan surat menyurat penelitian .....	164