

ABSTRAK

Ramadhani, Febrian Rezki. 2021. **“Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada RS. Dharma Husada Probolinggo.”** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh secara simultan, parsial dan dominan antara variabel Kualitas Pelayanan, Prima dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 45 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.259 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14.667 > 4.02$) (sig. $0.000 < 0,05$). Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.917 > 1.673$) (sig. $0.005 \leq 0.05$). Variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3.346 < 1.673$) (sig. $0.015 \leq 0.05$). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), Wulandari (2017) dan Umayya (2017).

Kata kunci: Kompetensi, Pengalaman Kerja, Pelatihan dan Kinerja

ABSTRACT

Ramadhani, Febrian Rezki. 2021. "The Influence of Competence, Work Experience, and Training to Employee Performance on Dharma Husada Hospital Probolinggo." Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

The purpose of this study was to determine the effect simultaneously, partially and dominantly between the variables of Service Quality, Excellence and Trust on Patient Satisfaction at the Hospital. Dharma Husada Probolinggo.

Researchers used a descriptive causal associative approach and took a sample of 45 respondents, the data collection method used a questionnaire and the sampling technique used random sampling. The analytical tool used is a questionnaire test consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression tests, determination tests, hypothesis testing consisting of t test, F test and dominant test.

The results of the research on the validity test showed all valid question items were above 0.259 and the results of the reliability test showed reliable results that were above 0.60. Normality test shows the data is normally distributed. Multicollinearity test shows the independent variable (X) and the dependent variable (Y) there is no correlation between the independent variables or the regression model is free of multicollinearity. Heteroscedasticity test showed no heteroscedasticity. Autocorrelation test shows that there is no autocorrelation. The F test shows that the independent variables simultaneously influence satisfaction (Y) with the value of $F_{count} > F_{table}$ ($14,667 > 4.02$) (sig. $0.000 < 0.05$). The t test shows that the service quality variable (X1) has a partial effect on satisfaction (Y), namely the $t_{count} > t_{table}$ ($2.917 > 1.673$) (sig. $0.005 \leq 0.05$). Trust variable has a partial effect on satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ ($3.346 < 1.673$) (sig. $0.015 \leq 0.05$). This study supports the results of research conducted by Susanti (2017), Wulandari (2017) and Umayya (2017).

Keywords: Competence, Work Experience, Training, and Performance