

DISERTASI

**PENGARUH *SHARED VALUES* DALAM MENINGKATKAN
RELATIONAL SUCCESS MELALUI *TRUST*,
COMMITMENT, *RELATIONSHIP LEARNING*, *COOPERATION*,
PADA RUMAH SAKIT TIPE B DI JAWA TIMUR**

*Shared Values effect In Improving Relational Success Through Trust,
Commitment, Relationship Learning, Cooperation, In Type B Hospitals
In East Java*



Oleh :

ELIS ANITA FARIDA

NIM : 1271900010

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

DISERTASI

**PENGARUH *SHARED VALUES* DALAM MENINGKATKAN
RELATIONAL SUCCESS MELALUI *TRUST*,
COMMITMENT, *RELATIONSHIP LEARNING*, *COOPERATION*,
PADA RUMAH SAKIT TIPE B DI JAWA TIMUR**

*Shared Values effect In Improving Relational Success Through Trust,
Commitment, Relationship Learning, Cooperation, In Type B Hospitals
In East Java*



Oleh :

ELIS ANITA FARIDA
NIM : 1271900010

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH SHARED VALUES DALAM MENINGKATKAN
RELATIONAL SUCCESS MELALUI TRUST,
COMMITMENT, RELATIONSHIP LEARNING, COOPERATION,
PADA RUMAH SAKIT TIPE B DI JAWA TIMUR**

*Shared Values effect In Improving Relational Success Through Trust,
Commitment, Relationship Learning, Cooperation, In Type B Hospitals
In East Java*

DISERTASI

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh :

ELIS ANITA FARIDA
NIM : 1271900010

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

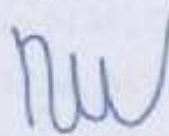
LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh *Shared Values* dalam meningkatkan *Relational Success* melalui *Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation*, pada Rumah Sakit tipe B di Jawa Timur

Shared Values effect In Improving Relational Success Through Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, In Type B Hospitals In East Java

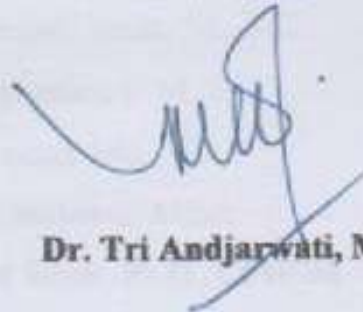
Diajukan Oleh:
Elis Anita Farida
NIM: 127.19.000.10

Menyetujui,
Promotor,



Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., MM

Ko-Promotor



Dr. Tri Andjarwati, MM

Mengetahui :

Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. H. Tri Ratnawati, AK. MS. CA. CPA

Pengaruh *Shared Values* dalam meningkatkan *Relational Success* melalui *Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation,*

pada Rumah Sakit tipe B di Jawa Timur
Shared Values effect In Improving Relational Success Through Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, In Type B Hospitals In East Java

Oleh:

Elis Anita Farida
127.19.000.10

Disertasi ini telah diuji Terbuka Pada Tanggal 24 Mei 2022
Oleh Tim Penguji

TIM PENGUJI DISERTASI

Ketua : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., C.M.A., C.P.A.

Anggota : 1. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

2. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., MM

3. Dr. Dra. Tri Andjarwati

4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, AK. MS. CA. CPA

5. Prof. Dr. Samsul Huda, SE., MT.

6. Dr. Andik Matulesy, M.Si

7. Dr. Tri Pramesti, MS

8. Dr. Hj. Siti Mujanah, MBA

9. Mohammad Sihab, Ph.D., CPHCM

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., MS., C.A., CPA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elis Anita Farida
NIM : 1271900010
Alamat : Lengkong RT. 01 RW.02 Mojoanyar, Mojokerto -
Program : Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa "Disertasi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH SHARED VALUES DALAM MENINGKATKAN RELATIONAL SUCCESS MELALUI TRUST, COMMITMENT, RELATIONSHIP LEARNING, COOPERATION, PADA RUMAH SAKIT TIPE B DI JAWA TIMUR

Effect of Shared Values on Relational Success at Type B Hospitals in East Java through Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 24 Mei 2022

A handwritten signature in black ink is written over a red postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and 'E68AJX936294636'.

Elis Anita Farida



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : pompus@untag-sbv.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elis Anita Farida

NIM : 1271900010

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi

Jenis Karya : Disertasi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive)* karya ilmiah saya yang berjudul

“PENGARUH SHARED VALUES DALAM MENINGKATKAN RELATIONAL SUCCESS MELALUI TRUST, COMMITMENT, RELATIONSHIP LEARNING, COOPERATION, PADA RUMAH SAKIT TIPE B DI JAWA TIMUR

Effect of Shared Values on Relational Success at Type B Hospitals in East Java through Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 24 Mei 2022

Yang menyatakan

Elis Anita Farida

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta kasih-Nya, serta kesehatan yang telah penulis terima. Syukur Alhamdulillah seiring waktu yang berlalu tak terasa Tesis berjudul “Analisis Pengaruh *Shared Values, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation*, terhadap *Relational Success* pada Rumah Sakit Type B di Jawa Timur” ini dapat kami selesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari disertasi ini, sehingga dalam proses pembuatan disertasi ini banyak pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatNya sepanjang perjalanan hidup penulis, terutama dalam proses penyusunan disertasi ini. Terimakasih atas segala kemudahan dan bantuan yang selalu diberikan sehingga disertasi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., MM selaku promotor penulis yang telah menjadi inspirasi dalam penyusunan disertasi ini, memberikan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan memberikan dorongan berupa semangat, sharing, ilmu serta doa hingga terselesaikannya disertasi ini dengan baik.
3. Dr. Tri Andjarwati, MM selaku ko promotor terima kasih atas kesediaan meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing disertasi dan membagikan ilmunya yang barakah serta bermanfaat untuk penulis.
4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, AK. MS. CA. CPA Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ijin dan fasilitas serta kelancaran untuk terselesaikannya disertasi ini dengan baik.

5. Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ijin dan kelancaran untuk terselesaikannya disetasi ini dengan baik.
6. Prof. Dr. H. Mulyanto Nugroho, M.M.,C.M.A.,C.P.A selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Seluruh Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membagikan pengetahuan, pelajaran informasi selama mengikuti pembelajaran di Universitas 17 Agustus 1945.
8. Berbagai Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, khususnya para pihakyang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada Penulis.

ABSTRAK

Peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tentunya menjadi kunci untuk mencapai tujuan yang diinginkan (kesuksesan) rumah sakit sebagai penyedia layanan Kesehatan. Akan tetapi, saat ini juga tidak sedikit yang kemudian tanpa disadari *shared value* yang mereka lakukan telah mengenyampingkan sisi sosial dan humanisme sosial sebagai kekuatan external yang seharusnya mereka akomodir untuk meningkatkan nilai atas pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada semua pasien. Berangkat dari fakta tersebut, penelitian ini focus pada beberapa rumusan masalah; 1. Apakah *shared value* berpengaruh terhadap *trust* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 2. Apakah *shared value* berpengaruh terhadap *commitment* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 3. Apakah *trust* berpengaruh terhadap *Commitment* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 4. Apakah *trust* berpengaruh terhadap *relationship learning* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 5. Apakah *trust* berpengaruh terhadap *cooperation* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 6. Apakah *commitment* berpengaruh terhadap *relationship learning* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 7. Apakah *commitment* berpengaruh terhadap *cooperation* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 8. Apakah *commitment* berpengaruh terhadap *relational success* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 9. Apakah *relationship learning* berpengaruh terhadap *relational success* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur? 10. Apakah *cooperation* berpengaruh terhadap *relational success* tenaga Paramedis di Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur?

Pada disertasi ini memakai metode penelitian kuantitatif dimulai dari pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan *purposive sampling* untuk dapat mengungkap kondisi yang sebenarnya dari populasi sesuai dengan maksud dan tujuan sebuah penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Berdasarkan perhitungan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 391 responden dari tenaga Paramedis (perawat dan bidan) dari RS yang Type B Jawa Timur.

Berdasarkan hasil analisis dari variabel *Shared value* berpengaruh signifikan terhadap *trust*, *Shared value* berpengaruh signifikan terhadap *commitment*, *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *commitment*, *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *relationship learning*, *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *cooperation*, *Commitment* berpengaruh signifikan terhadap *relationship learning*, *Commitment* berpengaruh signifikan terhadap *cooperation*, *Commitment* berpengaruh signifikan terhadap *relational success*, *Relationship learning* berpengaruh signifikan terhadap *relational success*, *Cooperation* berpengaruh signifikan terhadap *relational success*.

Temuan dalam disertasi ini sebagai inti dari analisisnya ialah; bahwa *shared value* yang menjadi pangkal atas semua variable tersebut akan menjadi lebih maksimal bila kemauan, kesetiaan dan kebanggaan paramedis terhadap rumah sakit tempat bekerja dapat dipadukan dengan keselaran visi dan misi owner, investor, pemimpinya.

Kata Kunci: *Shared Values, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, Relational Success.*

ABSTRACT

(yg digunakan bhs inggris, susunannya: tujuan, metode, hasil, dan rekomendasi, jadi hanya 4 alinea)

Keyword: *Shared Values, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, Relational Success.*

RINGKASAN

Kesuksesan suatu organisasi atau bisnis tidak pernah bisa dicapai hanya oleh satu orang dibutuhkan sebuah tim yang tepat. Kualitas dan pelayanan sumber daya manusia menjadi faktor kunci bagi keberhasilan dan eksistensi suatu organisasi atau bisnis dalam persaingan masa kini maupun masa yang akan datang termasuk juga rumah sakit. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah bagaimana manajemen dan kepemimpinan dapat mengelola tenaga sehingga terus termotivasi untuk bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik dan terpadu kepada pelanggan. Keberhasilan hubungan antara SDM pada organisasi tentu harus diawali dengan adanya kesepakatan tentang nilai bersama yang dianut oleh rumah sakit sebagai suatu organisasi usaha. Nilai bersama merupakan nilai yang dianut oleh organisasi terkait sehingga mempengaruhi perilaku dan membantu tiap anggota organisasi untuk bisa saling terhubung secara efektif. Semua rumah sakit, khususnya rumah sakit dengan tipe B di Jawa Timur sebagaimana menjadi lokus dalam penelitian ini; harus terus melakukan pembenahan dan peningkatan mutu pelayanan, baik administrasinya, SDM bahkan kualitas manajemen sehingga terus dapat menjadi rumah sakit yang benar-benar melayani dengan kualitas terbaik.

Atas dasar pertimbangan yang tertuang dalam pendahuluan tersebut sehingga sampailah pada keputusan penelitian ini dengan judul “*Analisis Pengaruh Shared Values, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, terhadap Relational Success pada Rumah Sakit Type B di Jawa Timur.*”

Berangkat dari fenomena sebagai dasar dari penelitian disertasi ini dan sebagaimana lazim kajian akademik, terdapat kajian teoritis yang dikemukakan pada bab ke dua dari disertasi ini, bahwa *Shared Values, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, terhadap Relational Success* merupakan salah-satu langkah analisis yang ditekankan pada

nilai-nilai penting dan mendasar dari setiap lini manajemen yang diterapkan pada suatu organisasi usaha, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit tipe B yang berada di wilayah Jawa Timur; mulai dari pengelolaan SDM, peningkatan SDM, distribusi SDM, Komunikasi SDM hingga Efektivitas manajemen SDM atas komunikasi manajemen dan para pemimpin di suatu organisasi terkait sebagaimana pada teori *Human Relations*.

Oleh karena itu, dalam penelitian disertasi ini menggunakan sebuah kerangka konseptual, yakni Variabel eksogen yakni *Shared Value* (X1), variabel tersebut untuk mengetahui hubungan variabel intervening *Trust* (Z1), *Commitment* (Z2), *Relationship Learning* (Z3), *Cooperation* (Z4) dan variabel endogen (Y) yakni *Relational success*. Dimulai dari *shared value* yang dijadikan pondasi dasar untuk meraih kesuksesan dalam sebuah organ; yakni bahwa seharusnya tidak hanya terbatas pada nilai-nilai kalkulatif, namun *shared value* di sini harus bersangkut-paut dengan kepercayaan (*trust/ Z1*) diantara paramedis yang ada; bahkan lebih daripada itu, *shared value* juga harus menuju pada poin/ titik penting lainnya yakni harus memunculkan rasa tanggung jawab (*commitment/ Z2*) diantara paramedis terhadap setiap tugas atau setiap apa yang menjadi tugasnya sehingga hal tersebut dapat disebut sebagai loyalitasnya terhadap organisasi. Kemudian paramedis juga diharap akan menuju pada relasi (*relationship learning/ Z3*) atau hubungan yang mengandung nilai pembelajaran diantara para medias kemudian dari hal tersebut akan timbullah Kerjasama yang baik diantara paramedis hingga setiap kepercayaan, tanggung jawab akan dibayar tuntas dengan memaksimalkan kemampuan mereka sebagai loyalitas sekaligus bukti keberhasilan (*relation sukses/ Y*). Berdasarkan pada fenomena dan kajian teoritis yang penulis konsep melalui kerangka konseptual melahirkan hipotesis bahwa *Shared Values, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, terhadap Relational Success* pada rumah sakit tipe B dalam menghadapi tantangan global di wilayah pelayanan Kesehatan bagi masyarakat perlu

dimanage agar semua relasi dan nilai sebagai dasar penyelenggaraan dapat dimaksimalkan sehingga dapat meraih titik kesuksesan manajemen SDM berikut hal mendukung lainnya.

Metode penelitian pada disertasi ini memakai metode penelitian kuantitatif dimulai dari pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan *purposive sampling* untuk dapat mengungkap kondisi yang sebenarnya dari populasi sesuai dengan maksud dan tujuan sebuah penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Berdasarkan perhitungan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 391 responden dari tenaga Paramedis (perawat dan bidan) dari RS yang Type B Jawa Timur.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, penelitian yang dimulai dari pengungkapan profil Rumah sakit tipe B, karakter responden yang terdiri dari umur, agama, Pendidikan, jenis kelamin, jabatan, analisa deskriptif jawaban responden bahwa *Shared Value, Trust, Commitment, Relationship Learning, Cooperation, Relational Succes* berada pada hasil penilaian relative tinggi. Artinya terdapat kesesuaian antara model yang diterapkan dengan data yang dihasilkan.

Hasil penelitian kemudian pada bab pembahasa disertasi ini dijelaskan bahwa penelitian menghasilkan temuan sebagai berikut: 1. Adanya persamaan keyakinan (*trust*) menyebabkan tenaga Paramedis merasakan adanya kecocokan dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Rumah sakit. 2. *Share value* dengan komitmen dapat dilihat dari 3 hal; Kemauan, kesetiaan, kebanggaan paramedis. 2. Kepercayaan paramedis sangat diperlukan untuk membangun dan memperkuat komitmen hubungan dengan penyedia layanan kesehatan. 4. Organisasi yang terus berusaha melibatkan personel di berbagai tingkat dan mampu terus belajar sebagai kepercayaan yang diberikan akan meningkatkan hubungan diantara mereka. 5. Kepercayaan membantu mereka fokus pada kinerja *Cooperation*, dan akhirnya akan meningkatkan kepercayaan satu sama lain sehingga berdampak pada kerjasama. 6. Pengaruh yang paling besar itu ternyata terdapat pada pengaruh komitmen

terhadap relationship learning. 7. Faktor pembentuk di dalam komitmen organisasi, salah satu faktor yang mendasar yakni kepribadiannya. Jika kepribadiannya baik, maka akan menghasilkan komitmen yang baik. 8. Ada pengaruh namun reaktif kecil, karena ada unsur pamrih dari setiap paramedis. 9. Pengaruh relasi tergantung pada seberapa baik mereka berkomunikasi untuk meningkatkan kemampuan kerja sebagai organisasi Kesehatan. 10. Semakin Paramedis selalu meningkatkan pola kerjasama yang baik dengan teman sejawat maupun dengan pasien, maka bisa dipastikan bahwa terjadi hubungan yang berhasil.

Penulis dalam disertasi ini menegaskan bahwa, berdasarkan rangkaian penelitian yang telah dilakukan menghasilkan kesimpulan, 1). Ada persamaan keyakinan (trust) antara Rumah Sakit sebagai organisasi dan tenaga Paramedis, 2). Kemauan tenaga paramedis, kesetiaan tenaga paramedis, kebanggaan karyawan paramedis sebagai *Share value*, 3). Asilitas dan perhatian terhadap hak tenaga paramedis sangat diperlukan untuk membangun dan memperkuat komitmen hubungan, 4). Signifikansi hubungan dibuktikan melalui organisasi yang terus berusaha melibatkan personel di berbagai tingkat dan mampu terus belajar, 5). Pelayanan kesehatan terdapat hubungan timbal balik yang didasarkan pada kepercayaan yang membantu menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan tenaga paramedisnya, 6). Pengaruh yang paling besar terdapat pada pengaruh komitmen terhadap relationship learning, 7). Pembentuk dasar dalam komitmen organisasi salah satunya faktor yang mendasar dilihat dari kepribadiannya, 8). Unsur pamrih dari setiap paramedis akan mempengaruhi tingkat capaian pelayanan yang baik dan juga mempengaruhi perwujudan visi rumah sakit, 9). Pengaruh relasi terhadap peran pemimpin/ karyawan dalam mencapai tujuan organisasi sangat tergantung pada seberapa baik mereka berkomunikasi, 10). Dengan meningkatkan pola kerjasama yang baik antar teman sejawat maupun dengan pasien, bisa dipastikan capaian keberhasilan yang juga ikut serta mewujudkan target atau pencapaian terbaik.

DAFTAR ISI

PROPOSAL DISERTASI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN TEORI	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 <i>Human Relations</i> (Grand Theory)	19
2.1.2. <i>Shared Values</i>	25
2.1.3 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	33
2.1.4 <i>Commitment</i>	37
2.1.5 <i>Relationship Learning</i>	40
2.1.6 <i>Cooperation</i>	50
2.1.7 <i>Relational Success</i>	60
2.2 Penelitian Terdahulu	65
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	84
3.1 Kerangka Proses Berfikir	84
3.2 Kerangka Konseptual	85
3.3 Hipotesis.....	885
BAB IV METODE PENELITIAN	105
4.1 Rancangan Penelitian	105
4.2 Populasi dan Sampel	105
4.3. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian.....	109
4.4 Instrumen Penelitian.....	113
4.5 Teknik Analisis Data.....	114
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	127
5.1 Profil Rumah Sakit Tipe B di Jawa Timur	127
5.2. Karakteristik Responden.....	130
5.3. Analisa Deskriptif Jawaban Responden.....	136
5.4. Analisis Model Pengukuran	144
5.5 Analisis Model Struktural	148
BAB VI PEMBAHASAN	155
6.1 Pembahasan.....	155
6.1.1 Pengaruh Shared Value Terhadap Trust	156

6.1.2 Pengaruh Shared Value Terhadap Commitment.....	157
6.1.3 Pengaruh Trust Terhadap Commitment.....	159
6.1.4 Pengaruh Trust Terhadap Relationship Learning	162
6.1.5 Pengaruh Trust Terhadap Cooperation	163
6.1.6 Pengaruh Commitment Terhadap Relationship Learning.....	165
6.1.7 Pengaruh Commitment Terhadap Cooperation	167
6.1.8 Pengaruh Commitment Terhadap Relational Success	168
6.1.9 Pengaruh Relationship Learning Terhadap Relational Success.....	171
6.1.10 Pengaruh Cooperation Terhadap Relational Success	173
BAB VII PENUTUP	174
7.1 Kesimpulan.....	174
7.2 Saran.....	176
DAFTAR PUSTAKA.....	177
LAMPIRAN-LAMPIRAN	182

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berfikir	84
Gambar 3.2 Kerangka konseptual.....	86
Gambar 4.1 Proses Analisis SEM.....	127
Gambar 5.1 Model Struktural Sebelum Modifikasi.....	149
Gambar 5.2 Model Struktural Setelah Modifikasi.....	151

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Populasi Rumah Sakit Tipe B yang berada di Jawa Timur.....	106
Tabel 4.2 Jumlah Sampel Rumah Sakit Tipe B yang berada di Jawa Timur.....	108
Tabel 4.3 Skala likert.....	115
Tabel 4.4 <i>Goodness-of-Fit Indeces</i>	125
Tabel 5.1 Daftar Rumah Sakit Tipe B dalam Kawasan Gerbangkertosusila.....	130
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Umur.....	132
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Agama.....	133
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Pendidikan.....	134
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	135
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Jabatan.....	136
Tabel 5.7 Kategori Penilaian.....	137
Tabel 5.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Shared Value.....	138
Tabel 5.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Trust.....	139
Tabel 5.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Commitment.....	140
Tabel 5.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Relationship Learning.....	140
Tabel 5.12 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Cooperation.....	142
Tabel 5.13 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Relational Succes.....	144
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas.....	146
Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	148
Tabel 5.16 Evaluasi Model Sebelum Modifikasi.....	149
Tabel 5.17 Evaluasi Model Setelah Modifikasi.....	151
Tabel 5.18 Hasil Uji Hipotesis.....	153