



**PENGARUH  
*INDIVIDUAL REWARD* DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA KLINIK PAMULANG MEDICAL CENTRE**

**KARYA AKHIR**

**Oleh**

**Muhammad Faisal  
5510412033**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**

## ABSTRAK

**MUHAMMAD FAISAL : 55101412033.** *Pengaruh Individual Reward Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pamulang Medical Centre.* Tesis, Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, 2009

Pokok penelitian yang ingin dijawab melalui penelitian ini adalah sejauhmana pengaruh *individual reward* dan motivasi kerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan di klinik Pamulang Medical Center. Penelitian di lakukan di Klinik Pamulang Medical Center .

Penelitian dilakukan terhadap 31 orang responden yang merupakan jumlah seluruh karyawan yang ada di Klinik Pamulang Medical Center dengan jabatan manager, apoteker, asisten apoteker, perawat, kasir, *security*, dan *office boy*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi kepustakaan. Pengumpulan data untuk pengaruh *reward* dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Klinik Pamulang Medical Center dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sehingga data untuk ketiga variabel tersebut adalah data primer.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis data korelasi menggunakan uji korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi linear berganda ( *F test* dan *T test*) menggunakan alat bantu program SPSS versi 11.

Hasil analisis uji F terdapat pengaruh antara *individual reward* terhadap kualitas pelayanan dengan nilai probabilitas 0.000 jauh lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan *Individual reward* mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan. Dari hasil uji anova untuk pengaruh Motivasi terhadap kualitas pelayanan adalah F hitung sebesar 265.040 dengan tingkat sigifikan 0.000 jauh lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan Motivasi mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan. Sedangkan hasil Pengaruh *individual reward* dan motivasi terhadap kualitas pelayanan, yaitu uji anova atau *f test*, di dapat f hitung adalah 131.589 dengan tingkat signifikan 0.000 oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan. Atau bisa dikatakan, *individual reward* dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

## **PENGESAHAN KARYA AKHIR**

Judul : **Pengaruh *Individual Reward* Dan Motivasi  
Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada  
Klinik Pamulang Medical Centre**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Muhammad Faisal

NIM : 5510412-033

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2009

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.**

**Pembimbing**

**Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh *Individual Reward* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pamulang Medical Centre**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Muhammad Faisal

NIM : 5510412-033

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2009

Muhammad Faisal

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kasih sayang, nikmat dan hidayahNya yang menghantarkan penulis pada penyelesaian tugas penulisan Karya Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Karya Akhir yang berjudul : **Pengaruh *Individual Reward* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pamulang Medical Centre.** Karya Akhir ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih penulis yang tak terhingga kepada :

1. Dirut, Wadirut dan seluruh staff Klinik Pamulang Medical Center
2. Seluruh karyawan dan karyawanati Klinik Pamulang Medical Center yang membantu dalam pengisian angket, wawancara dan penyediaan data-data yang diperlukan dalam penulisan Karya Akhir ini, semoga bapak/ibu mendapatkan kesuksesan di tempat kerja.
3. Bapak Dr.A.A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam proses bimbingan penulisan Karya Akhir ini sampai selesai.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Bapak/Ibu staf pengajar, staf Administrasi, yang telah membantu

kelancaran perkuliahan selama penulis menjadi mahasiswa sampai selesainya tugas Karya Akhir ini.

5. Orang Tua tercinta dr. H.Chairudin Adnan dan Ramjuniati Jufri, Papa Zulhelman dan Mama Rosmanida Warlis atas doa dan restunya. Istri tercinta dr.Vera Hermalina untuk hari-hari yang penuh arti. M. Thoriq Al Fatih, Karya Akhir ini untukmu Nak. Kakak tercinta dr. Shinta Wahyuni dan Ajat Jatnika, SE ,AK atas doa dan semangatnya. Dan adikku tersayang Muhammad Iqbal, SE. atas dukungan luar biasa dan pengertiannya selama kuliah sampai selesainya Karya Akhir ini.
6. Jefri Achir dan teman-teman di lingkungan perkuliahan Universitas Mercu Buana terima kasih atas dukungannya selama ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berkenan memberikan bantuan moral maupun material, semoga Allah membalaskan kebaikan bapak / ibu sekalian.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Akhir ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kelemahan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya penulisan Karya Akhir ini.

Jakarta,                      Februari 2009

PENULIS

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN KARYA AKHIR</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	5
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	8
2.3 Sumber Daya.....	9
2.4 Tantangan Bisnis.....	10

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA**

3.1	Kajian Pustaka.....	11
3.1.1	Definisi Kompensasi.....	11
3.1.2	Tujuan Kompensasi.....	14
3.1.3	Komponen-komponen Kompensasi.....	15
3.1.4	Asas dan Metode Kompensasi.....	16
3.2	<i>Individual Reward</i> .....	17
3.2.1	Pengertian Individual reward.....	17
3.3	Motivasi.....	17
3.4	Kualitas Pelayanan.....	20
3.5	Kerangka Pemikiran.....	21
3.6	Hipotesis.....	22

### **BAB IV METODOLOGI RISET**

4.1	Objek Penelitian.....	24
4.2	Metode Riset.....	25
4.2.1	Operasional Variabel Penelitian.....	25
4.2.2	Populasi Dan Sampel.....	28
4.2.3	Metode Penarikan Sampel.....	29
4.2.4	Variabel dan Pengukurannya.....	29
4.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
4.2.6	Analisis Data.....	31

### **BAB V HASIL DAN ANALISIS**

5.1	Analisa Tingkat Persepsi Individual Reward,	
-----	---	--



Motivasi dan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pamulang Medical Center.....	33
5.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
5.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	39
5.4 Analisa Pengaruh <i>Individual Reward</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pamulang Medical Centre.....	40
5.5 Analisa Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pamulang Medical Centre Tanpa Memperhatikan Pengaruh <i>Reward</i> .....	40
5.6 Pengaruh <i>Individual Reward</i> Dan Motivasi Secara Bersama-sama Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pamulang Medical Centre.....	41
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.1 Kesimpulan.....	45
6.2 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pamulang Medical Centre.....	3
Tabel 2.1 :	Jumlah Tenaga Medis dan Karyawan Klinik Pamulang Medical Centre.....	9
Tabel 4.1 :	Indikator Pengukuran Terhadap Variabel <i>Individual Reward</i> .....	26
Tabel 4.2 :	Indikator Pengukuran Terhadap Variabel Motivasi.....	27
Tabel 4.3 :	Indikator Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 5.2 :	Jenis Kelamin Karyawan Klinik Pamulang Medical Centre.....	38
Tabel 5.3 :	Jenjang Jabatan Di Klinik Pamulang Medical Centre.....	39
Tabel 5.4 :	Hasil Uji Coba Anova Untuk Pengaruh <i>Individual Reward</i> Terhadap Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 5.5 :	Hasil Uji Coba Anova Untuk Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 5.6 :	Variables Entered/Removed (b).....	42
Tabel 5.7 :	Model Summary.....	42
Tabel 5.8 :	Linear Berganda.....	43
Tabel 5.9 :	Hasil Analisis Uji t .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	:	Kerangka Pemikiran.....	23
------------	---	-------------------------	----

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	:	Rekapitulasi jawaban responden tentang Variabel Individual Reward.....	34
Grafik 5.2	:	Rekapitulasi jawaban responden Tentang Variabel Motivasi.....	35
Grafik 5.3	:	Rekapitulasi jawaban responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	37