

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI DAN MOTIVASI  
PASIEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN UNTUK  
PERIKSA GIGI DI KLINIK “MY DENT” NAGRAK**

**SKRIPSI**

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh :

**MAYASARI**

**NIM: 2014511232**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) IPWIJA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2018**

## **SURAT PERNYATAAN**

Bersama ini,

Nama : Mayasari

NIM : 2014511232

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun pada program lain. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya berada dipundak saya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, Maret 2018

**Mayasari**

**NIM : 2014511232**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**  
**PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Mayasari

NIM : 2014511232

Judul Skripsi : PENGARUH PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI  
DAN MOTIVASI PASIEN TERHADAP PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN PASIEN PERIKSA GIGI DI KLINIK MY  
DENT - NAGRAK

Jakarta, 01 Maret 2018

Dosen Pembimbing

**Dra. Anik Ariyanti, M.M**

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI DAN MOTIVASI PASIEN  
TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN UNTUK PERIKSA GIGI DI  
KLINIK “MY DENT” NAGRAK**



**MAYASARI**  
**NIM : 2014511232**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada hari Rabu tanggal 07 bulan Maret 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai  
Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

1. **Dr.SlametAhmadi, M.M**  
Ketua \_\_\_\_\_  
Tanggal : 07 Maret 2018
  
2. **Drs.Javadi, M.M**  
Anggota \_\_\_\_\_  
Tanggal : 07 Maret 2018
  
3. **Dra. AnikAriyanti, M.M**  
Anggota \_\_\_\_\_  
Tanggal : 07 Maret 2018

**Menyetujui,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIIJA  
Program Sarjana – Program Studi Manajemen  
Ketua Program

**Dr. Susanti Widhiastuti S.E., M.M**  
Tanggal : 07 Maret 2018

## ABSTRAK

Pengalaman kerja dan motivasi merupakan dua dari beberapa faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi pengambilan keputusan pasien untuk periksa gigi di klinik my dent nagrak. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik my dent nagrak.

Penelitian ini dilakukan di klinik my dent nagrak dengan mengambil 70 pasien yang datang sebagai sampel penelitian yang dihitung dengan menggunakan margin error 10%. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuisisioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F.

Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu: 1) pengalaman kerja dokter gigi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik my dent; 2) motivasi pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik my dent; 3) pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik my dent.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk mempengaruhi pengambilan keputusan pasien untuk periksa gigi di klinik My Dent-Nagrak pengalaman dokter gigi sangat penting juga motivasi pasien itu sendiri untuk periksa gigi.

Kata kunci :

Pengalaman kerja dokter gigi, motivasi pasien, pengambilan keputusan pasien

## **ABSTRACT**

*Work experience and motivation are two factors of a few relatively large factors suspected to influence the decision making the patients to check the dental clinic my dent. these research aimed to determine the effect of work experience dentist and motivation patients to decision making patients check dental clinic my dent.*

*Research conducted at the dental clinic my dent – nagrak by taking 70 patients who came as research sample, calculated using the slovin formula at the margin of error of 10 %. Data were collected by questionnaire instruments covered by the five rating scale from strongly disagree to strongly agree. Quantitative research was conducted by describing and analyzing research data. The simple and multiple linear regression analysis are the statistic approach to data analysis. Hypothesis testing is done by t-test and F-test.*

*The study produced three major findings consistent with the hypothesis put forward, that are : 1) work experience dentist have a significant effect on decision making patients check dental clinic my dent; 2) motivation patients have a significant effect on the decision making patients check dental clinic my dent; 3) work experience dentist and motivation patients have a significant effect on the decision making patients check dental clinic my dent.*

*Based on research findings, to influence the decision making of dental check patients in My Dent clinic – Nagrak the experience of the dentist is very important also the patients own motivation for dental check.*

*Key words:*

*Work experience dentist, motivation patients, decision making patients.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt, karena atas lindungan-Nya maka skripsi dengan judul “PENGARUH PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI DAN MOTIVASI PASIEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN PERIKSA GIGI DI KLINIK MY DENT-NAGRAK” ini dapat diselesaikan tepat waktu. Selain daripada itu, penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Anik Ariyanti, M.M., selaku dosen pembimbing yang tidak kenal lelah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
2. Dr. Susanti Widhiastuti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWIJA.
3. Dr. Suyanto, S.E, M.M, M.Ak., selaku Ketua STIE IPWIJA.
4. Drg. Debby Yatma selaku owner klinik My Dent – Nagrak yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Keluarga tercinta: Ibu, bapak, dan ketiga kakak perempuan penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta dorongan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat – sahabat tercinta Ayu, Meisty, Fifah, Vita, Ghea, Ulfa, Gya yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman Seperjuangan skripsi : Eva Syarifah, Herni Kurniayang selalu memberikan bantuan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

8. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih banyak atas segala upaya memberikan semangat dan do'a dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan yang bapak, ibu, dan rekan – rekan berikan mendapat imbalan dari Allah swt, dan penulis juga berharap hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi klinik, pembaca, dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Maret 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan.....	ii
Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iii
Pengesahan Skripsi.....	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiii

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	2
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	3
1.5.Sistematika Penulisan.....	4

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Pengalaman Kerja.....	6
2.1.2. Pengukuran Pengalaman Kerja.....	10

2.1.3. Faktor – Faktor Pengalaman Kerja.....	11
2.1.4 Dokter Gigi.....	12
2.1.5. Pengertian Motivasi.....	15
2.1.6. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	19
2.1.7. Jenis – jenis Pengambilan Keputusan.....	20
2.1.8. Dasar Pengambilan Keputusan.....	21
2.1.9. Faktor yang mempengaruhi Pengambilan Keputusan.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
2.4. Hipotesis.....	35

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.2. Desain Penelitian.....	36
3.3. Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.4. Instrumentasi Variabel.....	40
3.5. Populasi, Sampel, Metode Sampling.....	41
3.5.1. Populasi.....	41
3.5.2. Sampel.....	41
3.5.3 Metode Sampling.....	42
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6.1. Penelitian Primer atau Lapangan.....	43

3.6.2. Penelitian Kepustakaan.....	44
3.6.3. Pengolahan Data.....	44
3.6.3.1. Analisis Kuantitatif.....	44
3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	45
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	45
3.7.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.3.1. Uji Normalitas.....	47
3.7.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.7.4. Uji Hipotesis.....	48
3.7.4.1. Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	48
3.7.4.2 Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	49
3.7.4.3. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	50

#### BAB 4 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	51
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian.....	51
4.1.2. Analisis Data.....	52
4.1.2.1 Karakteristik Responden.....	52
4.1.3. Analisis Deskriptif Responden.....	54
4.2. Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.2. Uji Normalitas.....	61

4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.2.3.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65
4.2.3.2. Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	66
4.2.3.3. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	69
4.3. Pembahasan Penelitian.....	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel 3.3 Kategori Skala Likert.....	45
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian Tanggapan Responden.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Descriptive Frequencies Variabel.....	54
Tabel 4.4 Hasil Output Validitas Pengalaman Kerja Dokter Gigi.....	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Pengalaman Kerja Dokter Gigi.....	56
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Pengalaman Kerja Dokter Gigi.....	57
Tabel 4.7 Hasil Output Uji Validitas Motivasi Pasien.....	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Motivasi Pasien.....	58
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Motivasi Pasien.....	59
Tabel 4.10 Hasil Output Uji Validitas Pengambilan Keputusan Pasien.....	60
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Pengambilan Keputusan.....	60
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Pengambilan Keputusan Pasien.....	61
Tabel 4.13 Uji Normalitas Data Variabel Pengalaman Kerja Dokter Gigi.....	61
Tabel 4.14 Uji Normalitas Data Variabel Motivasi Pasien.....	62
Tabel 4.15 Uji Normalitas Data Variabel Pengambilan Keputusan Pasien.....	63
Tabel 4.16 Output Analisis Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65
Tabel 4.18 Hasil Output Uji T.....	66
Tabel 4.19 Hasil Output Anova (Uji F).....	69

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia kesehatan sekarang ini sudah semakin pesat, termasuk diantaranya kesehatan gigi. Banyak orang yang minat untuk menjadi seorang dokter gigi sekarang ini semakin meningkat. Dengan adanya dokter gigi masyarakat dimudahkan untuk memeriksakan kesehatan gigi mereka.

Mendatangkan pasien atau orang yang ingin periksa gigi pun tidak mudah dikarenakan masyarakat menilai pergi ke dokter gigi itu hal yang menyeramkan karena mungkin segelintir cerita dari orang yang sudah pernah pergi ke dokter gigi mengalami hal yang menakutkan padahal pergi ke dokter gigi tidaklah menyebarkan yang ada dibayangkan kebanyakan orang. Justru dengan memeriksakan kesehatan gigi kita ke dokter gigi kita akan terhindar dari yang namanya sakit gigi. Maka dari itu perlu adanya motivasi yang diberikan oleh keluarga, teman, rekan kerja ataupun orang-orang terdekat kita. Dokter gigi pun ikut andil dalam pemberian motivasi akan bagus untuk memeriksakan kesehatan gigi kita. Sebagai contoh melakukan motivasi kepada masyarakat untuk lebih berani memeriksakan kesehatan gigi mereka yaitu dengan mengadakan baksos atau bakti sosial yang didalamnya berisi pemeriksaan gratis terhadap masyarakat, biasanya baksos dilakukan ke suatu daerah.

Motivasi dan pengalaman kerja merupakan hal yang berperan penting dalam suatu efektivitas kerja. Pengambilan keputusan untuk periksa ke dokter gigi tidak hanya dengan adanya motivasi, pengalaman kerja sang dokter pun dianggap penting oleh sebagian masyarakat yang pergi ke dokter gigi. Biasanya orang yang sudah sering kedokter gigi akan tahu mana dokter yang sudah berpengalaman ataupun yang mana dokter yang baru lulus istilah nya yaitu dokter muda. Padahal walaupun dokter yang baru lulus atau dokter muda tidak sedikit yang sudah baik dan terlihat berpengalaman dalam hal mengerjakan pasien.

Dari uraian diatas penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja dan motivasi terhadap pengambilan keputusan periksa gigi di sebuah klinik yaitu Klinik “My Dent” yang berlokasi di kawasanCibubur, Jawa Barat. Klinikgigiinimelayaniberbagaijenisperawatangigiseperti scaling, polishing, tambalgigi, pemasangkawatgigidan lain sebagainya. Maka penulis memberi judul penelitian ini ***“PENGARUH PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI DAN MOTIVASI PASIEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PERIKSA GIGI DI KLINIK MY DENT – NAGRAK.”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh pengalaman kerja dokter gigi terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent” ?

2. Adakah pengaruh motivasi pasien terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent” ?
3. Adakah pengaruh pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien secara bersama-sama terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent” ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dokter gigi terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent”.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi pasien terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent”.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.



### Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh pengalaman kerja dan motivasi terhadap pengambilan keputusan.

### 2. Manfaat praktis

#### Bagi Klinik “My Dent”

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan atau sebagai sumber informasi dalam hal pengambilan keputusan pasien untuk periksa gigi di Klinik “My Dent” atas dasar pengalaman kerja dan motivasi pasien.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini, maka secara singkat akan disusun dalam 5 bab, yang terdiri dari:

**BAB 1 PENDAHULUAN**, menjelaskan tentang Latar Belakang permasalahan, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika penulisan.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**, menjelaskan tentang Landasan teori mengenai Pengalaman Kerja, Motivasi, dan Pengambilan Keputusan, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis serta uraian teoritis lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**, menjelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, jenis data,

sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN, menjelaskan tentang gambaran umum responden, analisis serta penelitian dan pembahasan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN, berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi klinik dan penelitian selanjutnya.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pengalaman Kerja**

Pengertian Pengalaman Kerja terdiri dari beberapa macam yang diberikan oleh para ahli. Pengalaman dalam semua kegiatan sangat diperlukan, karena *experience is the best teacher*, pengalaman guru yang terbaik. Maksud dari hal tersebut adalah bahwa seseorang belajar dari pengalaman yang pernah dialaminya. Menurut Kamus Bahasa Indonesia (Depdiknas, 2005), “pengalaman dapat diartikan sebagai yang pernah dialami (dijalani, dirasa, ditanggung, dsb)”.

Elaine B Johnson (2007) menyatakan bahwa “pengalaman memunculkan potensi seseorang. Potensi penuh akan muncul bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-macam pengalaman”. Jadi sesungguhnya yang penting diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya, baik pengalaman manis maupun pahit. Maka pada hakikatnya pengalaman adalah pemahaman terhadap sesuatu yang dihayati dan dengan penghayatan serta mengalami sesuatu tersebut diperoleh pengalaman, ketrampilan ataupun nilai yang menyatu pada potensi diri.

Orang yang berpengalaman dalam bekerja memiliki kemampuan kerja yang lebih baik dari orang yang baru saja memasuki dunia kerja, karena orang tersebut

telah belajar dari kegiatan-kegiatan dan permasalahan yang timbul dalam kerjanya. Dengan adanya pengalaman kerja maka telah terjadi proses penambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan serta sikap pada diri seseorang, sehingga dapat menunjang dalam mengembangkan diri dengan perubahan yang ada.

Dengan pengalaman yang didapat seseorang akan lebih cakap dan terampil serta mampu melaksanakan tugas pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut, menurut hukum (*law of exercise*) dalam Mustaqim (2004: 50) diungkapkan bahwa dalam law of exercise atau the law disuse (*hukum penggunaan*) dinyatakan bahwa “Hubungan antara stimulus dan respon akan bertambah kuat atau erat bila sering digunakan (*use*) atau sering dilatih (*exercise*) dan akan berkurang, bahkan lenyap sama sekali jika jarang digunakan atau tidak pernah sama sekali”.

Dari pendapat diatas diketahui bahwa latihan berulang-ulang akan memperkuat dan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan seseorang. Bagi seorang karyawan proses-proses dalam bekerja merupakan latihan yang akan menambah pengalaman, sehingga orang tersebut mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya dalam proses bekerja. Karenanya pengalaman dapat membangkitkan dan mengundang seseorang untuk melihat semua pekerjaan sebagai peluang untuk terus berlatih dan belajar sepanjang hayat.

Menurut Hitzman (Muhibbin Syah, 1995) mengatakan “pengalaman yang dapat mempengaruhi tingkah laku organisme dapat dianggap sebagai kesempatan belajar”. Hasil belajar dari pengalaman kerja akan membuat orang tersebut kerja lebih efektif dan efisien. Pengalaman akan membentuk pengetahuan dan

keterampilan serta sikap yang lebih menyatu pada diri seseorang, jika bidang pekerjaan yang ditangani selama masih bekerja merupakan bidang yang sejenis yang pada akhirnya akan membentuk spesialisasi pengalaman kerja diperoleh selama seseorang bekerja pada suatu perusahaan dari mulai masuk hingga saat ini. Selain itu pengalaman dapat diperoleh dari tempat kerja sebelumnya yang memiliki bidang pekerjaan yang sama dengan yang sedang dihadapi. Banyak sedikitnya pengalaman kerja akan menentukan atau menunjukkan bagaimana kualitas dan produktivitas seseorang dalam bekerja, artinya mudah sukarnya atau cepat lambatnya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan akan dipengaruhi oleh seberapa banyak orang tersebut telah memiliki pengalaman kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ini berarti pengalaman akan juga mempengaruhi kemampuan dalam bekerja.

Pengalaman kerja seseorang dalam suatu pekerjaan yang dimanifestasikan dalam jumlah masa kerja akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan kerja seseorang sehingga hasil kerja akan semakin meningkat. Pengalaman kerja tidak hanya menyangkut jumlah masa kerja, tetapi lebih dari juga memperhitungkan jenis pekerjaan yang pernah atau sering dihadapi. Sejalan dengan bertambahnya pekerjaan, maka akan semakin bertambah pula pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam bekerja. Hal tersebut dapat dipahami karena terlatih dan sering mengulang suatu pekerjaan sehingga kecakapan dan keterampilan semakin dikuasai secara mudah, tetapi sebelumnya tanpa latihan, pengalaman-pengalaman yang pernah dimiliki akan menjadi berkurang bahkan terlupakan.

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa pengertian pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

Manullang & Marihot pada tahun 2001 dalam Mulyawati(2008: 5) menyatakan kemampuan seseorang ditentukan oleh kualifikasi yang dimilikinya, antara lain : oleh pendidikan, pengalaman dan sifat-sifat pribadi. Pengalaman kerja menurut Manulang pada tahun 1984 dalam Ismanto (2005:24) adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan individu tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Pendapat lain yang dikemukakan Ranupandojo pada tahun 1984 dalam Ismanto (2005: 24), pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang, dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

Menurut Trijoko pada tahun 1980 dalam Ismanto (2005: 24) pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang merupakan akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama waktu tertentu.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

### **2.1.2 Pengukuran Pengalaman Kerja**

Pengukuran pengalaman kerja digunakan sebagai sarana untuk menganalisis dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Beberapa hal yang digunakan untuk mengukur pengalaman kerja seseorang menurut Asri pada tahun 1986 dalam Ismanto (2005: 25) adalah sebagai berikut :

1. Gerakannya mantap dan lancar

Setiap orang yang berpengalaman akan melakukan gerakan yang mantap dalam bekerja tanpa disertai keraguan.

2. Gerakannya berirama

Artinya tercipta kebiasaan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

3. Lebih cepat menanggapi tanda-tanda

Artinya tanda-tanda seperti akan terjadi kecelakaan kerja.

4. Dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya.

Oleh karena didukung oleh pengalaman kerja dimilikinya maka seseorang yang berpengalaman dapat menduga akan adanya kesulitan dan siap menghadapinya.

5. Bekerja dengan tenang

Seseorang yang berpengalaman akan memiliki rasa percaya diri yang cukup besar.

### **2.1.3 Faktor-Faktor Pengalaman Kerja**

Selain itu ada juga beberapa faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja seorang individu. Beberapa faktor lain mungkin yang berpengaruh dalam kondisi-

kondisitertentu menurut Handoko pada tahun 1984 dalam Mulyawati (2008: 26) adalahsebagai berikut :

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan seseorang
3. Sikap dan kebutuhan (*attitudes* dan *needs*) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analisis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.
5. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam aspek-aspek teknik pekerjaan.

Ada beberapa hal juga yang diperlukan untuk menentukan berpengalamantidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerjamenurut Foster pada tahun 2001 dalam Mulyawati (2008: 28) yaitu :

1. Lama waktu/ masa bekerja

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telahditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatupekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur,kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh individu tersebut.Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahamidan menerapkan informasi pada



tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan

### 3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

#### **2.1.4 Dokter Gigi**

Dokter gigi merupakan seorang praktisi di bidang kesehatan yang mengkhususkan diri dalam mendiagnosa sekaligus memberikan perawatan terhadap masalah-masalah yang berkenaan dengan gigi, gusi, dan struktur di sekitar wajah dan rahang.

Menurut Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Dokter dan dokter gigi adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Praktek kedokteran gigi umum meliputi tindakan *preventif*, *promotif*, *kuratif* dan *rehabilitatif* terhadap kondisi gigi dan mulut individu ataupun masyarakat. Praktik kedokteran gigi bukanlah suatu pekerjaan yang boleh dilakukan oleh siapa saja, melainkan hanya boleh dilakukan oleh kelompok profesional kedokteran gigi yang memiliki kompetensi yang memenuhi standar tertentu, diberi kewenangan oleh institusi yang berwenang di bidang itu dan bekerja sesuai dengan etik, standar dan profesionalisme yang ditetapkan oleh organisasi profesinya.

Dokter gigi mendiagnosis dan mengobati penyakit, luka-luka, dan ketidaknormalan pada gigi dan gusi, menjalankan prosedur pencegahan, melakukan pembedahan dan menerapkan teknik-teknik khusus lainnya.

Tanggung Jawab dan Tugas-tugas Dokter gigi melakukan tugas-tugas berikut ini:

- a. memeriksa gigi dan gusi pasien menggunakan alat-alat kesehatan gigi serta sinar-X
- b. mendiagnosis keadaan gigi dan membuat perencanaan perawatan kesehatan mulut dengan berdiskusi bersama pasien
- c. membersihkan gigi dan lubang gigi, serta melakukan perawatan pencegahan kerusakan gigi
- d. memperbaiki gigi yang rusak dan patah dengan cara menambalnya dengan bahan-bahan tertentu dan jika perlu, mencabut dan mengganti gigi
- e. mengobati penyakit gusi, saraf-saraf gigi, dan akar gigi
- f. melakukan operasi bedah pada mulut, rahang, gigi, dan bagian-bagian lain yang terkait
- g. memberikan obat bius lokal jika diperlukan ketika sedang melakukan perawatan
- h. merancang, membuat dan memasang gigi palsu, mahkota gigi, dan gigi penghubung untuk menggantikan gigi yang hilang atau goyah
- i. merujuk pasien ke spesialis gigi untuk perawatan lebih lanjut

### **Spesialisasi**

Setelah menjalani pendidikan di Kedokteran gigi, dan menjadi lulusan sebagai dokter gigi bisa mengambil spesialis sebagai:

[Ahli Penyakit Jaringan Gigi][Bedah Mulut/Rahang][Ahli Koreksi Gigi yang Tidak Teratur][Dokter Gigi Anak][Ahli Gusi atau Ahli Gigi Palsu]

### **Persyaratan-persyaratan Personal**

- a. memiliki koordinasi tangan dan mata yang baik
- b. mampu melakukan pekerjaan dengan teliti dan rinci
- c. keterampilan komunikasi yang baik
- d. mampu berkonsentrasi
- e. simpatik dan penuh perhatian

Pengalaman seorang dokter gigi pun dianggap penting bagi sebagian masyarakat yang akan memeriksakan giginya, umumnya ini adalah masalah kepercayaan pasien terhadap dokternya. Jika sang dokter bisa meyakinkan kepada pasien juga memberikan pelayanan atau pemeriksaan yang baik dan sesuai dengan harapan si pasien maka pasien tersebut akan menganggap bahwa si dokter sudah berpengalaman. Dari situ kepercayaan mulai timbul dan bisa menjadi suatu motivasi untuk si pasien datang kembali memeriksakan giginya. Biasanya jika pasien sudah nyaman dengan dokter yang satu jika diperiksa oleh dokter lain ia akan ragu. Contoh kasus yang ada di klinik “My Dent” ada seorang pasien yang memang dari awal sudah ditangani oleh Dokter A namun pada saat si pasien datang untuk periksa gigi dokter gigi yang jaga bukanlah sang dokter yang biasanya menangani si pasien, perawat gigi di klinik itu pun memberitahu kepada pasien tersebut jika dokter yang biasa menanganinya berhalangan praktek

sehingga digantikan oleh dokter gigi yang lain. Alhasil si pasien lebih memilih untuk kembali lagi jika dokter yang biasa menanganinya praktek kembali. Dari kasus tersebut kita bisa melihat bahwa ini adalah masalah kepercayaan saja, belum tentu sang dokter gigi pengganti tersebut tidak berpengalaman hanya saja si pasien enggan mencoba karena di rasa sudah menemukan dokter yang menurutnya berpengalaman.

### **2.1.5 Pengertian Motivasi**

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengerahkan daya dan potensi sehingga tujuan yang dituju tercapai (Malayu S.P Hasibuan, 2009). Motivasi adalah kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkatpersistensi dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yangbersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luarindividu (motivasi ekstrinsik).

Motivasi dapat diartikan sebagai sumber yangmemberikan dorongan, yang bisa datang dari dalam atau dari sesuatu yangmenggerakkan keinginan dari luar. Sumber penggerak motivasi yang berasal daridalam cenderung beranjak dari kebiasaan individu (yang telah berkembang secarakompleks), sedangkan motivasi yang sumber penggeraknya datang dari luar selaludisertai oleh persetujuan, kemauan, dan kehendak individu (Rianti, 2007).

Faktor kebutuhan dapat menjadi motivasi yang mampu mendorong motivasiseseorang. Motivasi dapat dikembangkan dengan menemukan kebutuhan

yang bersifat fisik, keamanan, mental, psikologi, sosial dan ekonomi dalam lingkungan kerja dan menciptakan kondisi bagi pemenuhan tersebut. Motivasi berasal dari kata *motive* sebagai suatu perangsang dari dalam, suatu gerak hati dan sebagainya yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu. Motivasi merupakan istilah lebih umum yang menunjuk pada seluruh proses pergerakan, yang berarti membangkitkan motif, membangkitkan daya gerak atau menggerakkan seseorang atau diri sendiri untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan.

Handoko (2005) menyatakan suatu motif umumnya terdapat dua unsur pokok yaitu dorongan atau kebutuhan dan tujuan. Terjadi proses interaksi timbal balik antara kedua unsur ini terjadi dalam diri manusia dan dapat dipengaruhi oleh hal-hal lain diluar diri manusia, sehingga dapat terjadi perubahan motivasi dalam waktu relatif singkat bila motivasi yang pertama tidak mungkin terpenuhi.

Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang bertindak laku, dorongan ini berada pada diri seseorang yang menggerakkan untuk melakukan sesuatu. Perbuatan seseorang didasarkan atas motivasi tertentu mengandung tema sesuai dengan motivasi yang mendasarinya. Motivasi sebagai suatu konsep yang digunakan ketika dalam diri kita muncul suatu keinginan dan menggerakkan atau mengarahkan tingkah laku. Semakin tinggi motivasi semakin tinggi intensitas perilaku. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu dalam wujud perilaku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan. Perilaku dimulai dengan adanya motivasi atau disebut juga sebagai motif atau kebutuhan.

Motivasi ditimbulkan oleh faktor internal yang berasal dari pribadi seseorang dan faktor eksternal yang merupakan kekuatan yang datang dari luar individu yang mendorong untuk melakukan kegiatan. Motivasi merupakan predisposisi yang menyebabkan seseorang berperilaku, termasuk kegiatan organisasi yang berhubungan dengan lingkungan yang masing-masing mempunyai pengaruh berbeda terhadap perilaku. Motivasi merupakan proses psikologis terjadi pada diri manusia, terjadi interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, proses belajar dan pemecahan persoalan. Motivasi diawali dengan keinginan untuk mempengaruhi perilaku seseorang.

Hierarki kebutuhan Maslow menurut Stoner memandang motivasi manusia sebagai hierarki lima macam kebutuhan, mulai dari kebutuhan fisiologis yang paling mendasar sampai kebutuhan yang paling tinggi yaitu aktualisasi diri. Menurut Maslow individu akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang paling menonjol atau yang paling kuat bagi mereka pada waktu tertentu. Kebutuhan yang paling menonjol tergantung pada situasi saat ini dan pengalaman yang mutakhir. Dimulai dengan kebutuhan fisik yang paling mendasar, setiap kebutuhan harus dipenuhi sebelum individu tersebut mempunyai keinginan untuk memuaskan kebutuhan ke tingkat yang lebih tinggi.

Teori desakan kebutuhan dari Murray yang dinamakan teori kebutuhan manifestasi atau teori desakan kebutuhan. Menurut Murray (2009:143) orang dapat dikelompokkan menurut kekuatan berbagai kebutuhan, karena setiap orang dianggap memiliki jenis kebutuhan yang berbeda dan mempengaruhi perilaku dalam mencapai tujuan. Kebutuhan manusia berdiri sendiri-sendiri, terpisah satu

sama lain yang berarti jika kita mengetahui kekuatan atau tingkatan satu kebutuhan tidak berarti kita akan tahu pula kekuatan kebutuhan lain. Jadi untuk mengetahui apa yang memotivasi kita harus mengukur kekuatan semua kebutuhan yang penting bukan sekedar mengetahui tingkat yang telah dicapai. Kebutuhan dipandang sebagai kekuatan motivasi utama bagi seseorang dari sisi arah dan intensitas. Stoner dkk. menyatakan menurut teori kebutuhan seseorang termotivasi kalau dia belum mencapai tingkat kepuasan tertentu dalam kehidupannya. Teori kebutuhan memfokuskan pada apa yang dibutuhkan orang untuk hidup secara kecukupan. Kebutuhan yang telah terpenuhi bukan lagi menjadi motivator, kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan gigi dipengaruhi oleh persepsi yang buruk terhadap status kesehatan gigi dan mulut.

Teori motivasi yang paling terkenal adalah hirarki kebutuhan yang diungkapkan Maslow. Menurut Maslow dalam Robbins (2006:167) mengatakan bahwa didalam diri semua manusia ada lima jenjang kebutuhan yaitu:

1. Fisiologis: antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian, dan perumahan), seks, dan kebutuhan jasmani lain.
2. Keamanan: antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial: mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.
4. Penghargaan: mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.

5. Aktualisasi diri: dorongan untuk menjadi seseorang/ sesuatu sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

### **2.1.6 Pengertian Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan menurut George R. Terry adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) dari dua atau lebih alternatif yang ada. Menurut James A.F Stoner, keputusan adalah pemilihan diantara berbagai alternatif. Definisi ini mengandung tiga pengertian, yaitu: (1) ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan; (2) ada beberapa alternatif yang harus dipilih salah satu yang terbaik; dan (3) ada tujuan yang ingin dicapai dan keputusan itu makin mendekati pada tujuan tersebut. Pengertian keputusan lain yang dikemukakan oleh Prajudi Atmosudirjo bahwa keputusan adalah suatu pengakhiran daipada proses pemikiran tentang suatu masalah dengan mnjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.

Pembuatan keputusan atau *decision making* ialah proses memilih berbagai kemungkinan-kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti. Pembuatan keputusan terjadi didalam situasi yang meminta seseorang harus a) membuat prediksi kedepan, b) memilih salah satu diantara dua pilihan atau lebih atau membuat estimasi (prakiraan) mengenai frekuensi kejadian berdasarkan bukti-bukti terbatas (Suharnan.2005).

Menurut James A.F. Stoner pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah.



Pengambilan keputusan sebagai kelanjutan dari cara pemecahan masalah memiliki fungsi sebagai pangkal atau permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah secara individual, dan secara kelompok baik secara instutional maupun secara organisasional. Disamping itu, fungsi pengambilan keputusan merupakan sesuatu yang bersifat futuristik, artinya bersangkutan paut dengan hari depan, masa yang akan datang, dimana efek atau pengaruhnya berlangsung cukup lama.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan itu adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan suatu pendapat yang dapat menyelesaikan suatu masalah dengan cara / tehnik tertentu agar dapat lebih diterima oleh semua pihak.

### **2.1.7 Jenis - Jenis Pengambilan Keputusan**

Menurut George R. Terry ada 5 yaitu:

#### **1. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi**

Keputusan yang diambil berdasarkan intuisi atau perasaan lebih bersifat subjektif yaitu mudah terkena sugesti, pengaruh luar, dan faktor kejiwaan lain. Sifat subjektif dari keputusan intuitif ini terdapat beberapa keuntungan, yaitu:

- a) Pengambilan keputusan oleh satu pihak sehingga mudah untuk memutuskan.
- b) Keputusan intuitif lebih tepat untuk masalah-masalah yang bersifat kemanusiaan.

#### **2. Pengambilan keputusan rasional**

Keputusan yang bersifat rasional berkakitan dengan daya guna. Masalah-masalah yang dihadapi merupakan masalah yang memerlukan pemecahan rasional lebih bersifat objektif. Dalam masyarakat, keputusan yang rasional dapat diukur apabila kepuasan optimal masyarakat dapat terlaksana dalam batas-batas nilai masyarakat yang diakui saat itu.

### 3. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

Ada yang berpendapat bahwa sebaiknya keputusan didukung oleh sejumlah fakta yang memadai. Sebenarnya istilah fakta perlu dikaitkan dengan istilah data dan informasi. Kumpulan fakta yang telah dikelompokkan secara sistematis dinamakan data. Dengan demikian, data harus diolah lebih dulu menjadi informasi yang kemudian dijadikan dasar pengambilan keputusan.

#### **2.1.8 Dasar Pengambilan Keputusan**

Menurut George R.Terry dan Brinckloe disebutkan dasar-dasar pendekatan dari pengambilan keputusan yang dapat digunakan yaitu :

1. Intuisi, Pengambilan keputusan yang didasarkan atas intuisi atau perasaan memiliki sifat subjektif sehingga mudah terkena pengaruh. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi ini mengandung beberapa kebaikan dan kelemahan.

Kebaikannya antara lain:

- a) Waktu yang digunakan untuk mengambil keputusan relatif lebih pendek

- b) Untuk masalah yang masalahnya terbatas, pengambilan keputusan akan memberikan keputusan pada umumnya.
- c) Kemampuan dalam pengambilan keputusan akan berperan dan itu perlu dimanfaatkan dengan baik.

Kelemahannya antara lain:

- a) Keputusan yang dihasilkan relatif kurang baik
- b) Sulit mencari alat perbandingannya, sehingga sulit diukur kebenaran dan keabsahannya.
- c) Dasar-dasar lain dalam pengambilan keputusan seringkali diabaikan.

2. Pengalaman, Pengambilan keputusan berdasarkan pengalaman memiliki manfaat bagi pengetahuan praktis, karena pengalaman seseorang dapat memperkirakan keadaan sesuatu, dapat diperhitungkan untung ruginya terhadap keputusan yang akan dihasilkan. Orang yang memiliki banyak pengalaman tentu akan lebih matang dalam membuat keputusan akan tetapi, peristiwa yang lampau tidak sama dengan peristiwa yang terjadi kini.

3. Fakta, Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid dan baik. Dengan fakta, maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang dapat menerima keputusan-keputusan yang dibuat itu dengan rela dan lapang dada.

4. Wewenang, Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya atau orang yang lebih tinggi

kedudukannya kepada orang yang lebih rendah kedudukannya. Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang ini juga memiliki kelebihan dan kekurangan.

Kelebihan:

- a. Kebanyakan penerimanya adalah bawahan, terlepas apakah penerimaan secara suka-rela ataupun terpaksa.
- b. Keputusannya dapat bertahan dalam jangka waktu yang cukup lama.
- c. Memiliki otentisitas (otentik)

Kelemahan:

- a. Dapat menimbulkan sifat rutinitas
  - b. Mengasosiasikan dengan praktek dictatorial
  - c. Sering melewati permasalahan yang seharusnya dipecahkan sehingga dapat menimbulkan kekaburan.
5. Logika/Rasional, Pengambilan keputusan yang berdasarkan logika ialah suatu studi yang rasional terhadap semua unsur pada setiap sisi dalam proses pengambilan keputusan. Pada pengambilan keputusan yang berdasarkan rasional, keputusan yang dihasilkan bersifat objektif, logis, lebih transparan, konsisten untuk memaksimalkan hasil atau nilai dalam batas kendala tertentu, sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan. Pada pengambilan keputusan secara logika terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu :
- Kejelasan masalah

- Orientasi tujuan : kesatuan pengertian tujuan yang ingin dicapai
- Pengetahuan alternatif : seluruh alternatif diketahui jenisnya dan konsekuensinya
- Preferensi yang jelas : alternatif bisa diurutkan sesuai criteria
- Hasil maksimal : pemilihan alternatif terbaik didasarkan atas hasil ekonomis yang maksimal.

### **2.1.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan**

Menurut George R. Terry yaitu:

- 1) Hal-hal yang berwujud maupun tidak berwujud yang emosional maupun rasional perlu diperhitungkan dalam pengambilan keputusan.
- 2) Setiap keputusan nantinya harus dapat dijadikan bahan untuk menjadi tujuan
- 3) Setiap keputusan janganlah berorientasi pada kepentingan pribadi (organisasi).
- 4) Jarang sekali ada 1 pilihan yang memuaskan.
- 5) Pengambilan keputusan merupakan tindakan mental, dari tindakan mental ini kemudian harus diubah menjadi tindakan fisik.
- 6) Diperlukan pengambilan keputusan yang praktis untuk mendapatkan hasil yang baik.
- 7) Setiap keputusan hendaknya dikembangkan agar dapat diketahui apakah keputusan yang diambil itu betul.
- 8) Setiap itu merupakan tindakan permulaan dari serangkaian kegiatan berikutnya.

Kemudian terdapat 6 (enam) faktor lain yang juga mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu:

1) Fisik

Didasarkan pada rasa yang dialami pada tubuh, seperti rasa tidak nyaman atau kenimatan. Ada kecenderungan menghindari tingkah laku yang menimbulkan rasa tidak senang sebaliknya memilih tingkah laku yang memberikan kesenangan.

2) Emosional

Didasarkan pada perasaan atau sikap orang akan bereaksi pada situasi secara subjective, emosi adalah perasaan intens yang ditunjukkan seseorang atau sesuatu, emosi adalah reaksi terhadap seseorang atau kejadian.

3) Rasional

Didasarkan pada pengetahuan orang-orang mendapatkan informasi, memahami situasi dan berbagai konsekuensinya. Pengetahuan itu sendiri adalah hasil “tahu” setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap sesuatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu: indera pengelihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

#### 4) Praktikal

Didasarkan pada keterampilan individual dan kemampuan melaksanakan seseorang akan menilai potensi diri dan kepercayaan dirinya melalui kemampuan dalam bertindak. Kemampuan merupakan kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan, sedangkan kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental, berfikir, menalar, dan memecahkan masalah.

#### 5) Interpersonal

Didasarkan pada jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual jejaring sosial merupakan struktur sosial yang dibentuk dari simpul-simpul (yang umumnya adalah individu atau organisasi) yang dijalin dengan satu atau lebih relasi spesifik seperti nilai, visi, ide, teman dan keturunan. Analisis jaringan jejaring sosial memandang hubungan sosial sebagai simpul dan ikatan. Simpul adalah actor individu didalam jaringan sedangkan ikatan adalah hubungan antar actor tersebut. Bisa terdapat banyak jenis ikatan antar simpul.

#### 6) Struktural

Didasarkan pada lingkup sosial, ekonomi dan politik, lingkungan mungkin memberikan hasil yang mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu. Menurut kotler dan keller proses pengambilan keputusan individu di

pengaruhi oleh faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

a. Faktor kebudayaan

Budaya merupakan hasil kreativitas manusia dari satu generasi ke generasi berikutnya yang sangat menentukan perilaku dalam kehidupannya sebagai anggota masyarakat. Kebudayaan merupakan suatu yang kompleks yang mencakup ilmu pengetahuan, kepercayaan seni, moral, adat, kebiasaan, dan norma-norma yang berlaku pada masyarakat.

b. Faktor sosial

Faktor ini meliputi faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga. Peran dan status individu dan lingkungan sosial individu.

1) Kelompok acuan (reference group)

Kelompok acuan adalah kelompok sosial yang menjadi acuan bagi seseorang (bukan anggota kelompok) untuk membentuk pribadi dan prilakunya. Kelompok acuan merupakan individu atau sekumpulan orang yang secara nyata mempengaruhi sikap, pendapat, norma atau perilaku seseorang. Kelompok-kelompok yang mempunyai pengaruh langsung terhadap seseorang disebut kelompok keanggotaan (membership group). Ini merupakan kelompok dimana orang tersebut ikut serta dan berinteraksi.

c. Faktor keluarga



Menurut kamus besar Indonesia keluarga diartikan sebagai ibu bapak dengan anak-anaknya, satuan kekerabatan yang sangat mendasar di masyarakat. Keluarga merupakan kelompok primer yang paling penting dalam masyarakat. Bisa dikatakan bahwa keluarga dalam bentuk murni merupakan satu kesatuan sosial yang terdiri dari suami istri dan anak-anak. Seseorang tidak bisa lepas dari pengaruh keluarga. Seseorang pasti membutuhkan nasehat untuk membantu mereka dalam mengambil keputusan dalam hidup mereka.

#### 1) Peran dan status sosial

Individu mempunyai partisipasi dalam tiap-tiap kelompok dalam hidupnya. Posisi seseorang dalam kelompok ini dapat ditentukan berdasar peran dan status sosial. Peran (role) adalah tingkah laku yang dihubungkan dengan posisi tertentu. Teori menjelaskan bahwa tiap-tiap peranan membuat tingkah laku berbeda juga, namun begitu sesuai dan tidaknya perilaku dalam situasi tergantung dengan individu yang menjalankan peran tersebut. Maka dari itu masing-masing peran diasosiasikan dengan sejumlah harapan mengenai tingkah laku apa yang sesuai dan dapat diterima oleh peran tersebut (role expectation). Peran adalah perilaku yang ditentukan dan diharapkan karena suatu posisi tertentu yang ditempati seseorang.

#### 2) Lingkungan sosial

Lingkungan sosial terdiri dari orang-orang baik individu maupun kelompok yang berada disekitar manusia. Lingkungan sosial ini bisa berupa orang tua, saudara-saudara, kerabat dekat, teman sebaya, serta lingkungan pendidikan

atau lingkungan sosial yang lebih besar yaitu lingkungan tetangga, lingkungan kerja, lingkungan organisasi yang sangat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan untuk periksa gigi. Lingkungan sosial merupakan lingkungan masyarakat yang didalamnya terdapat interaksi individu satu dengan yang lain.

#### d. Faktor pribadi

Karakteristik seseorang juga mempengaruhi keputusan seorang pasien untuk periksa gigi, seperti gaya hidup dan konsep diri yang bersangkutan.

##### 1) Gaya hidup

Gaya hidup merupakan pola hidup seseorang didunia yang diungkapkan dalam kegiatan, minat dan pendapat seseorang. Gaya hidup dapat menggambarkan perilaku seseorang, yaitu bagaimana dia hidup, menggunakan uangnya dan memanfaatkan yang dimilikinya.

##### 2) Konsep diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Persepsi tentang diri ini, boleh-boleh bersifat psikologis, sosial, dan fisik. Konsep diri adalah apa yang dipikirkan dan dirasakan tentang dirinya sendiri. Konsep diri merupakan gambaran yang dimiliki seseorang tentang dirinya, yang dibentuk melalui pengalaman-pengalaman yang diperoleh dari interaksi dengan lingkungan. Konsep ini bukan merupakan faktor bawaan, melainkan berkembang dari pengalaman yang terus-menerus dan berubah-ubah.

#### e. Faktor psikologis

Faktor psikologis mempengaruhi keputusan yang utama yaitu motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap.

##### 1) Motivasi

Motivasi sering disebut orang dengan motif saja untuk menunjukkan mengapa seseorang berbuat sesuatu. Motivasi dan motif adalah dua istilah yang sulit dibedakan dan tidak jarang orang memakai istilah yang berbeda ini menjadi sama dalam pemakaian kata atau kalimat baik dalam segi ucapan atau tulisan. Motivasi menurut Sumardi Suryabrata adalah sebuah keadaan yang terdapat dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan aktifitas tertentu guna pencapaian suatu tujuan. Dalam pengertian ini motif bukanlah hal yang dapat diamati, akan tetapi dapat diketahui karena adanya suatu aktifitas yang dapat kita lihat atau saksikan.

##### 2) Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Persepsi merupakan stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera.

Persepsi diartikan sebagai suatu proses memperhatikan dan menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus lingkungan. Proses memperhatikan dan menyeleksi terjadi karena setiap saat panca indra (indra pendengar, perasa, penglihatan, penciuman, dan indra peraba) dihadapkan pada begitu banyak stimulus lingkungan (Gitosudarmo dan Sudita, 2000:16).

### 3) Belajar

Belajar adalah suatu proses dimana suatu perilaku ditimbulkan, diubah atau diperbaiki melalui serentetan reaksi atas situasi rangsang yang terjadi. Proses belajar tidak hanya meliputi perilaku motorik tetapi juga berfikir dan emosi.

### 4) Sikap

Sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap sesuatu. "sesuatu" itu bisa benda, kejadian, situasi, orang-orang atau kelompok. Kalau yang timbul terhadap sesuatu itu adalah perasaan senang maka itu disebut sikap positif. Sedangkan jika yang timbul adalah perasaan tidak senang maka disebut sikap negatif. Dan tidak timbul perasaan apa-apa, berarti sikapnya netral. Sikap dinyatakan tiga dominan AB, yaitu *affect*, *behavior* dan *cognition*. *Affect* adalah perasaan yang timbul (senang, tidak senang), *behavior* adalah perilaku yang mengikuti perasaan itu (mendekat, menghindar), dan *cognition* adalah penilaian terhadap objek sikap (bagus, tidak bagus).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

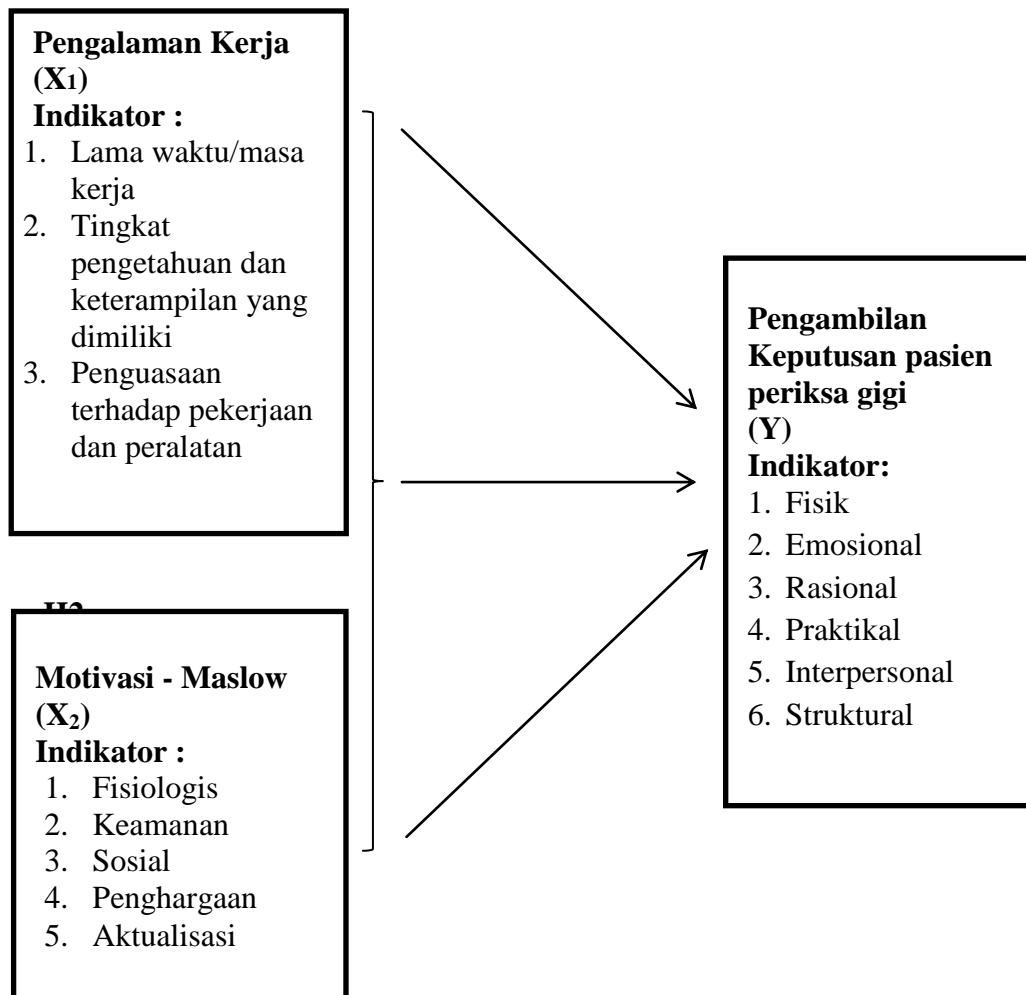
- 1) Dalam penelitian yang dilakukan Nano Ismanto (2005) pengaruh pengalaman kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan perusahaan speaker aktif arofah elektronik, dengan variabel penelitian adalah pengalaman kerja, disiplin kerja, dan produktivitas kerja didapatkan hasil bahwa Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan garis regresidua prediktor yaitu :  $Y = 0,210X_1 + 0,336X_2 + 6,343$  sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa persamaan regresi dua prediktor diperoleh hasil dimana regresi  $a_1$  dan  $a_2$  bertanda positif. Maka dapat diartikan bahwa dengan konstanta 6,343 kenaikan produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja sebesar 0,210 dan disiplin kerja sebesar 0,336. Untuk pengalaman kerja diperoleh nilai sebesar 0,210. Ini mengandung makna bahwa setiap perubahan pengalaman kerja sebesar satu satuan maka produktivitas kerja karyawan akan naik sebesar 0,210 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Jadi semakin baik atau tinggi pengalaman kerja maka meningkatkan produktivitas kerja karyawan Arofah Elektronik Kudus. Sedangkan untuk disiplin kerja diperoleh nilai sebesar 0,336. Hal ini berarti setiap perubahan nilai disiplin kerja satu satuan maka variabel produktivitas kerja karyawan akan naik sebesar 0,336 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Jadi semakin baik atau tinggi disiplin kerja maka akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan Arofah Elektronik Kudus.
- 2) Dalam penelitian yang dilakukan Lusi Nirmalawati (2012) dengan judul hubungan motivasi pasien datang ke rumah sakit gigi dan mulut universitas

jember terhadap tingkat kooperatif pasien. Dengan variabel penelitian motivasi, tingkat kooperatif pasien didapatkan hasil bahwa Hasil uji analisa chi-square ( $p=0,004 < \alpha=0,05$ ) (lampiran F) bahwa adahubungan pengetahuan pasien tentang keberadaan RSGM Unej terhadap tingkat kooperatif pasien. Hubungan ini terjadi karena pengetahuan pasien tentang keberadaan RSGM Unej mendukung pemahaman pasien tentang proses perawatan gigi dan mulut hingga pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kooperatifnya. Pendekatan personal mahasiswa kepada pasien juga dapat mendukung meningkatnya tingkat kooperatifan pasien (Dyahwinam, 2011).Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara motivasi pasien dengan kooperatif pasien di RSGM Unej, semakin tinggi motivasi pasien semakin tinggi pula kooperatif pasien.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut maka dikembangkan kerangka pemikiranteoritisdenganbagansebagaiberikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Dari kerangka Pemikiran di atas dapat diuraikan menjadi:

- 1) Pengaruh Pengalaman Kerja Dokter Gigi terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi di Klinik "My Dent".
- 2) Pengaruh Motivasi Pasien terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi di Klinik "My Dent".
- 3) Pengaruh Pengalaman Kerja Dokter Gigi dan Motivasi Pasien terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi di Klinik "My Dent".

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 = Bahwa ada pengaruh pengalaman kerja dokter gigi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent”.

H2 = Bahwa ada pengaruh motivasi pasien berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent”.

H3 = Bahwa ada pengaruh pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien secara bersama-sama terhadap pengambilan keputusan pasien periksa gigi di Klinik “My Dent”.



## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta-fakta yang ada pengaruhnya dengan masalah penelitian.

#### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah di Klinik “My Dent” di Jalan alternatif Cibubur, Nagrak, Jawa Barat.

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No.	KEGIATAN	Des-17				Jan-18				Feb-18			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penelitian Pendahuluan												
2.	Penyusunan Proposal												
3.	Pengumpulan Data												
4.	Analisis Data												
5.	Penyusunan Laporan												

#### 3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Nazir, 2014: 70). Menurut Hasibuan (2007: 93) dalam melakukan suatu penelitian salah satu hal yang penting ialah membuat desain

penelitian. Desain penelitian merupakan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam menentukan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data, serta analisa data.

Dengan pemilihan desain penelitian yang tepat diharapkan akan dapat membantu peneliti dalam menjalankan penelitian secara benar. Tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik krena tidak memiliki pedoman penelitian yang jelas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk mengambil kesimpulan. Artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka) yang diolah dengan menggunakan metode penelitian ini, akan diperoleh pengaruh yang signifikan antar variabel yang diteliti. Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005: 21).

### **3.3 Operasionalisasi Variabel**

Operasional variabel merupakan proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor.

Variabel penelitian adalah sesuatu yang akan menjadi objek atau sering juga sebagai faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti (Hasibuan, 2007:130).

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat yaitu “Pengaruh Pengalaman Kerja Dokter Gigi dan Motivasi Pasien terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi di Klinik “My Dent – Nagrak”, maka variabel-variabel yang diteliti dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Variabel Bebas / Independent (variabel X) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012:59). Variabel bebas atau variabel independen dalam penelitian ini adalah cloud computing. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah:

$X_1$  = Pengalaman Kerja Dokter Gigi

$X_2$  = Motivasi Pasien

b) Variabel Terikat / Dependent (variabel Y) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 59). Variabel terikat atau variabel dependen dalam penelitian ini adalah keamanan data. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent adalah Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi di Klinik My Dent (Y).

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Butir Pernyataan</b>
<b>1. Pengalaman kerja dokter gigi</b>	1. Lama waktu/masa kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semangat kerja dokter gigi</li> <li>• Loyalitas pada pekerjaan/profesi</li> <li>• Jam terbang praktek dokter gigi</li> </ul>	1,2
	2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman informasi &amp; tanggung jawab pada pekerjaan</li> <li>• Kemampuan menganalisis/mendiagnosis serta tindakan</li> <li>• Komunikasi terhadap pasien</li> <li>• Keterampilan dalam melakukan tindakan</li> </ul>	3,4,5
	3. Penguasaan terhadap pekerjaan & peralatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penguasaan teknik dalam pekerjaan</li> <li>• Penguasaan teknik pada alat-alat untuk pemeriksaan gigi</li> </ul>	7,6
<b>2. Motivasi Pasien</b>	1. Fisiologis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan akan kesehatan gigi</li> </ul>	1
	2. Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian diagnosis dokter dengan tindakan yang dilakukan</li> </ul>	2
	3. Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi yang baik antar dokter, pasien juga perawat gigi</li> </ul>	3,4
	4. Penghargaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil tindakan yang memuaskan</li> <li>• Rasa sakit yang berkurang setelah periksa gigi</li> </ul>	6
	5. Aktualisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga kesehatan gigi</li> <li>• Memeriksa kesehatan gigi rutin</li> </ul>	5,7

<b>3. Pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik My Dent</b>	1. Fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat pemeriksaan yang bersih</li> <li>• Suasana klinik yang nyaman</li> <li>• Proses pendaftaran yang mudah &amp; tidak lama</li> </ul>	4
	2. Emosional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keyakinan pasien/ kepercayaan</li> <li>• Loyalitas pada klinik</li> </ul>	6
	3. Rasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh promosi/informasi dari berbagai sumber</li> <li>• Sudah pernah ke klinik sebelumnya</li> </ul>	5,2
	4. Praktikal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keahlian dokter gigi</li> <li>• Cara mendiagnosis dokter gigi dan tindakan yang tepat</li> </ul>	7
	5. Interpesonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada hubungan antara yang bersangkutan</li> </ul>	1,3
	6. Struktural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dorongan dari segi pribadi, sosial dll.</li> </ul>	7

### 3.4 Instrumentasi Variabel

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2014:92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *Likert*. Sugiyono (2014:134) menyatakan bahwa “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu

sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

SS : Sangat setuju Diberi skor 5

S : Setuju Diberi skor 4

CS : Cukup Setuju Diberi skor 3

TS : Tidak setuju Diberi skor 2

STS : Sangat tidak setuju Diberi skor 1

### **3.5 Populasi, Sampel, dan Metode Sampling**

#### **3.5.1 Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand,2006:223). Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah bertransaksi untuk periksa atau berobat gigi di Klinik “My Dent – Nagrak”. Populasi diambil dari data status pasien setahun terakhir yaitu tahun 2017 sebanyak 222 pasien.

#### **3.5.2 Sampel**

Sampel ialah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel pasien yang berobat ke Klinik “My Dent – Nagrak” pada setahun terakhir ini yaitu tahun 2017.

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki yang sama untuk dipilih menjadi sampel atau dengan kata lain sampel dipilih langsung. Hal ini dilakukan karena keterbatasan waktu yang ada.

### 3.5.3 Metode Sampling

Metode yang digunakan dalam penelitian sampling adalah *Accidental Sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2004:77).

Dan untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10% (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

$$n = \frac{222}{1 + 222 (10^2)}$$

$$n = \frac{222}{3,22}$$

$$n = 68,94 \approx \text{dibulatkan menjadi } 70$$

Jadi, jumlah sampel yang perlu diambil dari populasi pasien dari tahun terakhir yaitu tahun 2017 adalah sebanyak 70 orang / pasien.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Penelitian Primer atau Lapangan (Field Research)**

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan secara langsung dari sumber oleh peneliti untuk menyatakan masalah risetnya secara khusus (Isijanto,2009:44). Teknik pengumpulan data penelitian lapangan berupa:

- (1) Kuisisioner, merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Istijanto 2009:69).
- (2) Observasi, ialah suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian-kejadian langsung.



### **3.6.2 Penelitian Kepustakaan (Library Research)**

Penelitian kepustakaan ini berupa data yang diambil dari beberapa literature seperti buku-buku, majalah, jurnal, modul, dan website yang berkaitan.

### **3.6.3 Pengolahan Data**

Supaya data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

#### **3.6.3.1 Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan Dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows versi 16.0*. Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut:

1. Editing (pengeditan)

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2. Coding / pemberian kode

Proses pemberian kode tertentu terhadap macam quisioner untuk kelompok kedalam kategori yang sama.

### 3. Scoring / pemberian skor

Adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atas pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. pernghitungan scoring menggunakan skala likert sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Kategori Skala Likert**

<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Cukup Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>
<b>(STS)</b>	<b>(TS)</b>	<b>(CS)</b>	<b>(S)</b>	<b>(SS)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## 3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Gambaran data hasil penelitian dapat digunakan atau untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden menurut Sugiyono (2012:141) yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum dibagi jumlah kategori yang diinginkan. Dan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}}{5}$$

Variabel dalam penelitian ini masing – masing memiliki 7 pernyataan dengan jumlah skor minimum adalah  $(1 \times 7) = 7$  dan skor maksimum adalah  $(5 \times 7) = 35$ . Sehingga interval dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{35 - 7}{5} = 5,6 \approx 6$$

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Penilaian Tanggapan Responden**

Range	Pilihan Jawaban	Kriteria
7 – 13	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Baik
13,1 – 19	Tidak Setuju (TS)	Kurang Baik
19,1 – 25	Cukup Setuju (CS)	Cukup Baik
25,1 – 31	Setuju (S)	Baik
31,1 – 37	Sangat Setuju (SS)	Sangat Baik

*Sumber data penelitian yang diolah, 2018*

### 3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Suatu data dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan realible atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Salah satu metode yang dapat dipakai untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Menurut aturan Nunnaly instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,600$ .

### **3.7.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.3.1 Uji Normalitas**

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Meski model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali 2005:110)

Menurut (Imam Ghozali 2011:60), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas data dilakukan dengan uji *Kolmogorov smirnov*. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas hasil analisis terhadap nilai  $\alpha$ , dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $\text{Asymp. Sig} > \alpha (0,05)$ , maka data variabel berdistribusi normal.

Jika  $\text{Asymp. Sig} < \alpha (0,05)$ , maka data variabel tidak berdistribusi normal.

### 3.7.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Pengalaman Kerja Dokter Gigi dan Motivasi Pasien terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi di Klinik “My Dent – Nagrak”. Model pengaruh keputusan pasien dengan variabel-variabel tersebut dapat dirumuskan dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali 2005:82)

$$\boxed{\phantom{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2}}$$

Dimana:

Y = Pengambilan Keputusan Pasien

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$  (Pengalaman kerja dokter gigi)

$b_2$  = Koefisien regresi variabel  $X_2$  (Motivasi Pasien)

$X_1$  = Pengalaman Kerja Dokter Gigi

$X_2$  = Motivasi Pasien

### 3.7.4 Uji Hipotesis

#### 3.7.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang paling ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0(nol) dan 1(satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka

dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

#### **3.7.4.2 Uji signifikan pengaruh parsial (Uji t)**

Hasil uji signifikansi parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara parsial berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

Kriteria pengujian berdasarkan probabilitas sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak ada pengaruh signifikan.

Jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima tidak ada pengaruh.

Atau apabila menggunakan angka probabilitas signifikansi maka kriteria pengujian, yaitu:

- a. Apabila probabilitas Sig.  $t_{hitung} > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.
- b. Apabila probabilitas Sig.  $t_{hitung} < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

#### **3.7.4.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali 2005:84). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu *pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien* tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu *pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik My Dent – Nagrak*.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu *pengalaman kerja dokter gigi dan motivasi pasien* mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu *pengambilan keputusan pasien periksa gigi di klinik My Dent – Nagrak*.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali 2005:84) adalah dengan menggunakan kriteria pengujian hipotesis secara statistik antara lain adalah:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak Ha diterima.

Atau apabila menggunakan angka probabilitas signifikansi maka kriteria pengujian, yaitu:

- c. Apabila probabilitas Sig.  $F_{hitung} > 0.05$ , maka Ho diterima Ha ditolak.
- d. Apabila probabilitas Sig.  $F_{hitung} < 0.05$ , maka Ho ditolak Ha diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelica, Caroline. 2015 *Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Pt. Aneka Tambang Tbk.* STIE IPWIJA
- Asri, Marwan. 1996 (2005.Ismanto). *Pengelolaan Karyawan.* BPFE : Yogyakarta
- Elaine B. Johnson. 2007. *Contextual Teaching and Learning.* Bandung: MLC. Penerjemah: Ibnu Setiawan.
- Goerge R.Terry.2000 *Prinsip-Prinsip Manajemen,* Bumi Aksara, Bandung
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen .* Indonesia : Jakarta
- Hasibuan, Malayu, 2009. *Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: gunung angung*
- Hasibuan, Malayu. 1996. *ORGANISASI DAN MOTIVASI.* Bumi aksara, Bandung
- Ismanto.Nano, 2005. *Pengaruh pengalaman kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan perusahaan speaker aktif arofah elektronik di desa gribig kecamatan gebog kabupaten kudas,* Universitas Negeri Semarang.
- Jayadi, 2015. *Laboratorium Statistik*
- Johnson Elaine B. 2007. *Contextual Teachin & Learning.* Bandung: MLC.
- Manulang. 2001. *Manajemen Personalia.* Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Muhibbin Syah. 1995. *Psikologi Belajar, Bandung:* Rosda Karya
- Mustaqim.2004. *Psikologi Pendidikan,* Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Nirmalawati.Lusi, 2011. *Hubungan motivasi pasien datang kerumah sakit gigi dan mulut universitas jember terhadap tingkat kooperatif pasien. Universitas Jember, Jawa timur.*
- Stoner, James (2002). *Perilaku Dalam Organisasi Jilid Kedua. Edisi Ketujuh.* Erlangga, Jakarta
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kulaitatif R&D,* Alfabeta, Bandung



Theriza Ashianti Helena, 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Mahasiswi Untuk Berbelanja Di Boutique, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*

Peraturan Menteri Kesehatan RI. Permenkes No.29 Tahun 2004 *Tentang Praktik Kedokteran, Dokter Dan Dokter Gigi.*

Depdiknas.2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.Jakarta*

### **Internet**

<http://www.e-jurnal.com/2014/03/pengertian-pengalaman-kerja.html?m=1>

rianti, evi.2007. motivasi <http://www.sabda.org/c3i/files/motivs.pdf>

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/pengambilan\\_keputusan](https://id.m.wikipedia.org/wiki/pengambilan_keputusan)

*Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Yang Mempengaruhi Remaja Putus Sekolah. Skripsi:bab2, pdf*

## Lampiran 1. Kuisisioner

### KUESIONER

#### **“PENGARUH PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI DAN MOTIVASI PASIEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN PERIKSA GIGI DI KLINIK MY DENT”**

Kepada Yth,

Bapak/ibu/saudara/i

Di tempat

Mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuisisioner berikut dengan sejujur-juurnya untuk keperluan penelitian ilmiah (skripsi). Kuisisioner ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada **“Pengaruh Pengalaman Kerja Dokter Gigi Dan Motivasi Pasien Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Periksa Gigi Di Klinik My Dent”**

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

**Mayasari**  
**NIM: 2014511232**

## IDENTITAS DIRI

Nama : .....

Jenis Kelamin : L / P \*

Umur : .....tahun

\*coret yang tidak perlu

## PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Pada halaman berikut terdapat 3 angket / kuisisioner yaitu angket I, angket II, angket III. Pada masing-masing angket berisi beberapa pernyataan dan anda diminta untuk memberikan satu tanggapan atas pernyataan tersebut. Sebelum menjawab ada beberapa **hal yang perlu anda perhatikan**, yaitu :

1. Pada angket ini tidak ada jawaban yang salah / benar. Anda diminta untuk menjawab secara jujur sesuai kesadaran diri anda dan bukan berdasarkan atas apa yang anda anggap baik.
2. Perlu anda ketahui bahwa jawaban dan identitas responden akan dirahasiakan hanya untuk keperluan penelitian saja.
3. Jika telah selesai, periksalah kembali jawaban anda, pastikan semua pernyataan sudah terjawab. Terimakasih

## ANGKET I : PENGALAMAN KERJA DOKTER GIGI

Berilah tanda Ceklis (√) pada jawaban anda :

**1 : Sangat Tidak Setuju**

**2 : Tidak Setuju**

**3: Cukup Setuju**

**4 : Setuju**

**5 : Sangat Setuju**

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Dapat menyelesaikan tindakan kepada pasien dengan baik.					
2. Jam terbang praktek dokter gigi dalam menangani pasien.					
3. Terampil / penguasaan dalam menggunakan alat-alat pada dental unit juga alat lainnya.					
4. Hasil yang diterima pasien selalu memuaskan					
5. Dokter bisa menjelaskan hasil diagnosisnya kepada pasien dengan baik.					
6. Kecepatan dan ketepatan dalam tindakan yang dilakukan.					
7. Bisa tenang/tidak panik jika terjadi kesalahan dalam tindakan sekaligus bisa langsung menanganinya.					

## ANGKET II : MOTIVASI PASIEN

Berilah tanda Ceklis (√) pada jawaban anda :

**1 : Sangat Tidak Setuju**

**2 : Tidak Setuju**

**3: Cukup Setuju**

**4 : Setuju**

**5 : Sangat Setuju**

Pernyataan	1	2	3	4	5
1. Saya periksa gigi di klinik My Dent ketika kesehatan gigi saya sedang tidak baik.					
2. Saya periksa gigi di klinik My Dent karena letak klinik yang dekat dengan tempat tinggal saya.					
3. Saya periksa gigi di klinik My Dent karena biaya pemeriksaan relatif terjangkau.					
4. Saya periksa gigi di klinik My Dent karena saran/opsi dari keluarga, teman, tetangga dll.					
5. Saya periksa gigi di klinik My Dent karena kesehatan gigi penting bagi saya.					
6. Saya periksa gigi di klinik My Dent karena pengalaman dokter yang sudah terjamin.					
7. Saya perlu memeriksakan kesehatan gigi saya secara rutin.					

**ANGKET III : PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN PERIKSA GIGI  
DI KLINIK MY DENT**

Berilah tanda Ceklis (√) pada jawaban anda :

**1 : Sangat Tidak Setuju**

**2 : Tidak Setuju**

**3: Cukup Setuju**

**4 : Setuju**

**5 : Sangat Setuju**

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Saya memutuskan periksa gigi di klinik My Dent setelah mengevaluasi beberapa alternatif.					
2. Saya memutuskan periksa gigi di klinik My Dent karena lokasinya yang strategis / dekat dengan tempat tinggal					
3. Saya merasa puas setelah saya periksa gigi di klinik My Dent dan memutuskan kembali datang.					
4. Saya merasa nyaman periksa gigi di klinik My Dent.					
5. Saya memutuskan periksa gigi di klinik My Dent karena banyak mendapat informasi/saran yang baik tentang klinik dan dokternya.					
6. Saya periksa gigi di klinik My Dent karena kebetulan mengenal atau ada hubungan dengan karyawan / dokter di klinik My Dent.					
7. Saya memutuskan periksa gigi di klinik My Dent karena menyatu dengan apotik sehingga bisa langsung menebus resep obat dari dokter.					

**Lampiran 3. Hasil SPSS For Windows Versi 16.0**

**Descriptive Frequencies Variabel**

		<b>Statistics</b>		
		X1	X2	Y
N	Valid	70	70	70
	Missing	0	0	0
Mean		28.21	25.64	25.03
Std. Error of Mean		.395	.445	.480
Median		28.00	25.00	25.00
Mode		28	23 <sup>a</sup>	21
Std. Deviation		3.305	3.726	4.014
Variance		10.924	13.885	16.115
Range		12	18	19
Minimum		23	17	15
Maximum		35	35	34
Sum		1975	1795	1752

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

### Output Uji Validitas Pengalaman Kerja Dokter Gigi (X<sub>1</sub>)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	24.11	8.306	.664	.843
P2	24.26	8.136	.529	.860
P3	24.01	8.246	.642	.844
P4	24.37	7.570	.745	.829
P5	23.99	8.449	.591	.851
P6	24.47	7.673	.666	.840
P7	24.41	7.406	.649	.844

### Uji Reliabilitas Pengalaman Kerja Dokter Gigi (X<sub>1</sub>)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	7

### Output Uji Validitas Variabel Motivasi Pasien (X<sub>2</sub>)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	21.79	10.895	.382	.763
P2	22.27	10.346	.454	.750
P3	21.94	10.287	.504	.739
P4	22.19	9.980	.481	.745
P5	21.93	10.154	.574	.725
P6	22.01	10.507	.508	.738
P7	21.90	10.381	.552	.730



### Uji Reliabilitas Motivasi Pasien (X<sub>2</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	7

### Output Uji Validitas Pengambilan Keputusan Pasien (Y)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	21.99	11.551	.577	.745
P2	21.51	12.022	.575	.746
P3	21.34	12.489	.575	.749
P4	21.21	12.780	.583	.750
P5	21.36	12.088	.657	.734
P6	21.90	11.686	.356	.811
P7	20.86	13.226	.418	.775

### Uji Reliabilitas Pengambilan Keputusan Pasien (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	7

### Uji Normalitas Data Variabel Pengalaman Kerja Dokter Gigi (X<sub>1</sub>)

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PENGALAMAN
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	28.21
	Std. Deviation	3.305
Most Extreme Differences	Absolute	.154
	Positive	.154
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		1.292
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071

### Uji Normalitas Data Variabel Motivasi Pasien (X<sub>2</sub>)

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		MOTIVASI
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	25.24
	Std. Deviation	4.636
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.109
	Negative	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		1.148
Asymp. Sig. (2-tailed)		.143
a. Test distribution is Normal.		

## Uji Normalitas Data Variabel Pengambilan Keputusan Pasien (Y)

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KEPUTUSAN
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	25.09
	Std. Deviation	4.006
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		1.023
Asymp. Sig. (2-tailed)		.246
a. Test distribution is Normal.		

## Output Analisis Regresi Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.742	4.550		3.680	.000
	X1	.046	.140	.038	2.328	.004
	X2	.279	.100	.323	2.789	.007

a. Dependent Variable: Y

## Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.328 <sup>a</sup>	.578	.081	3.841

a. Predictors: (Constant), X2, X1

## Output Uji t

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16.742	4.550		3.680	.000
	X1	.046	.140	.038	2.328	.004
	X2	.279	.100	.323	2.789	.007

a. Dependent Variable: Y

## Output ANOVA (Uji F)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.161	2	59.581	4.039	.022 <sup>a</sup>
	Residual	988.324	67	14.751		
	Total	1107.486	69			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y