

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelhafiz, I. M., Alloubani, A. M. D., & Almatari, M. (2016). Impact of leadership styles adopted by head nurses on job satisfaction: A comparative study between governmental and private hospitals in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 24(3), 384–392. <https://doi.org/10.1111/jonm.12333>
- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Abualrub, R. F., & Alghamdi, M. G. (2012). The impact of leadership styles on nurses' satisfaction and intention to stay among Saudi nurses. *Journal of Nursing Management*, 20(5), 668–678. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01320.x>
- Adriansyah, A. A., Setianto, B., Afridah, W., Asih, A. Y. P., Supriyanto, S., Prastika, V. I. D., & Istifaiyah, A. (2020). Analysis of Nurse's Job Satisfaction Based on Internal Service Quality Measurement. *Jurnal Riset Kesehatan*, 9(2), 94–101. <https://doi.org/10.31983/jrk.v9i2.6444>
- Afzan, L. I., & Abd. Aziz, W. (2020). The Effectiveness of Transformational Leadership and Job Satisfaction on Nurse Innovative Behaviour in Healthcare Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(12). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i12/8219>
- Ahmad, N. F. D., Jye, A. K. R., Zulkifli, Z., & Bujang, M. A. (2020). The development and validation of job satisfaction questionnaire for health workforce. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 27(6), 128–143. <https://doi.org/10.21315/mjms2020.27.6.12>
- Ahmed Iqbal, Z., Abid, G., Arshad, M., Ashfaq, F., Athar, M. A., & Hassan, Q. (2021). Impact of authoritative and laissez-faire leadership on thriving at work: The moderating role of conscientiousness. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(3), 667–685. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11030048>
- Akdere, M., & Egan, T. (2020). Transformational leadership and human resource development: Linking employee learning, job satisfaction, and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly*, 31(4), 393–421. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21404>
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Habiballah, M. A. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55–62. <https://doi.org/10.1080/22243534.2018.1501182>

- Alghamdi, M. (2016). *The relationships among transformational leadership, job satisfaction, and academic service quality at Al-Baha University*. <https://digitalcommons.pepperdine.edu/etd/1096>
- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal service quality and external service quality using two versions of servqual scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia. *Business: Theory and Practice*, 20, 158–169. <https://doi.org/10.3846/BTP.2019.15>
- Alrobai, T. (2020). The Impact of Nurse Leaders/Managers Leadership Style on Job Satisfaction and Burnout among Qualified Nurses: A Systematic Review. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*, 9(1), 17–41. <https://doi.org/10.9790/1959-0901081741>
- Amin, M., Shah, S., & Tattah, A. (2013). Impact of Principals/Directors' Leadership Styles on Job Satisfaction of the Faculty Members: Perceptions of the Faculty Members in a Public University of Punjab, Pakistan. In *Journal of Research and Reflections* (Vol. 7, Issue 2). <http://www.ue.edu.pk/jrre>
- Andriani, M., & Devie. (2016). *Pengaruh Leadership Style Terhadap Financial Performance dengan Variabel Intervening Empowerment dan Costumer Satisfaction pada Sektor Perbankan di Surabaya*. <https://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-bisnis/article/view/4154>
- Ariyani, R. I., Aini, Q., & Tjahtjono, H. K. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hidayatullah Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticoilegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 1–7. <https://mars.umy.ac.id/wp-content/uploads/2016/06/PAPER-RITA-IVANA-ARIYANI1.pdf>
- Arya, B., & Rahayu, A. Y. S. (2021). *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Internal pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Ashary, O. W. (2022). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Goodfellas Barbershop. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 10). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jim.v10n2.p663-674>
- Avolio, B., & Bass, B. (1995). *Multifactor Leadership Questionnaire TM Instrument (Leader and Rater Form) and Scoring Guide (Form 5X-Short)*. www.mindgarden.com
- Azis, A. Y. (2021). Pengaruh Empowerment dan Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris. *Tesis Program Studi Magister*

Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, 1–238. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/12866/>

Azwar, S. (2017). *Penyusunan Skala Psikologi* (2nd ed.). Pustaka Pelajar. <https://pustakapelajar.co.id/buku/penyusunan-skala-psikologi/>

Basman, A., Sangkala, S., & Lambali, S. (2023, June 22). *Transformational Leadership Model on Performance at the Cooperative and Small Medium Enterprise Office of Sulawesi Selatan*. <https://doi.org/10.4108/eai.17-12-2022.2333223>

Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132–149. www.econjournals.com

Belias, D., & Kuostelios, A. (2014). *Leadership and Job Satisfaction- a Review*. <https://www.researchgate.net/publication/261570285>

Boonyachai, Y. (2023). *An investigation of the leadership styles of middle managers in the Thai hotel industry using the MLQ (5X-Short Form) and Hofstede's Cultural Dimensions*. <https://researchportal.scu.edu.au/esploro/outputs/doctoral/An-investigation-of-the-leadership-styles/991012821490802368/filesAndLinks?index=0>

Çakmak, E., Öztekin, Ö., & Karadağ, E. (2015). The effect of leadership on job satisfaction. In *Leadership and Organizational Outcomes: Meta-Analysis of Empirical Studies* (pp. 29–56). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14908-0_3

Chen, W. J. (2013). Factors influencing internal service quality at international tourist hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 152–160. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.06.004>

Chen, W.-J., & Liu, C. (2012). *The Relationship between of Leadership Styles and Internal Service Quality at Taiwan's International Tourism Hotels*.

Dahlgaard, J. J., Petterson, J., & Dahlgaard-Park, S. M. (2011). Quality and lean health care: A system for assessing and improving the health of healthcare organisations. *Total Quality Management and Business Excellence*, 22(6), 673–689. <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.580651>

Dahlke, S., Stahlke, S., & Puspoky, R. C. (2018). *Influence of Teamwork on Health Care Workers' Perceptions About Care Delivery and Job Satisfaction*.

Elnaga, A. A., & Imran, A. (2014). *The Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction Theoretical Study* (Vol. 2, Issue 1). www.usa-journals.com

- ELSamen, A. A., & Alshurideh, M. (2012). The Impact of Internal Marketing on Internal Service Quality: A Case Study in a Jordanian Pharmaceutical Company. *International Journal of Business and Management*, 7(19). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n19p84>
- Escortell, R., Baquero, A., & Delgado, B. (2020). The impact of transformational leadership on the job satisfaction of internal employees and outsourced workers. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1837460>
- Fong, K. H., & Snape, E. (2015). Empowering leadership, psychological empowerment and employee outcomes: Testing a multi-level mediating model. *British Journal of Management*, 26(1), 126–138. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12048>
- Frost, F. A., & Kumar, M. (2000). *INTSERVQUAL- an internal adaptation of the GAP model in a large service organisation*. <http://www.emerald-library.com>
- Georgellis, Y., Lange, T., & Tabvuma, V. (2012). The impact of life events on job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 464–473. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.12.005>
- Ghorbanian, A., Bahadori, M., & Nejati, M. (2012). The relationship between managers' leadership styles and emergency medical technicians' job satisfaction. *Australasian Medical Journal*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.4066/AMJ.2012.892>
- Ghozali, I. (2016). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SMARTPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glód, W. (2019). A Service of zbw Influence of the Transformational Style of Leadership on Job Satisfaction in Healthcare Units in Poland. In *Governance Research and Development Centre*. <http://hdl.handle.net/10419/196085>
- Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M. A., Kelesi, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022). Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031496>
- Guglielmetti Mugion, R., Musella, F., Di Pietro, L., & Toni, M. (2020). The “service excellence chain”: an empirical investigation in the healthcare field. *TQM Journal*, 32(6), 1623–1663. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2018-0181>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2, pp. 106–121). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>

- Hair Jr, J. F., Ringle, C. M., Danks, N. P., Hultt, G. T. G., Sarstedt, M., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R a Workbook*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1996). Internal service quality, customer and job satisfaction: linkages and implications for management. *Human Resource Planning*, 19(2).
- Hanaysha, J., & Tahir, P. R. (2016). Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 272–282. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.016>
- Heskett, J. L., Sasser, E. W., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164–174.
- Holbert, J., Madhakomala, R., Saparuddin, S., & Timotius, E. (2021). The influence of leadership styles on employees' job satisfaction in public sector organizations in Indonesia. *Management Science Letters*, 1393–1398. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.10.035>
- Indrasari, M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Klim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. www.indomediapustaka.com
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7 No. 2, 135–142.
- Iriani, N. I., Suyitno, Sasongko, T., Rifai, M., Indrihastuti, P., & Agustin Widhi Yanti, D. (2022). Leadership Style, Compensation and Competence Influence on Employee Performance through Job Satisfaction. *Al Kindi Center For Research and Development Journal of Business and Management Studies*, 5(1), 38–49. <https://doi.org/10.32996/jbms>
- Izza, I., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2021). *Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya*. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jmki.9.2.2021.78-86>
- Jalagat, R., & Dalluay, V. (2016). Impact of Leadership Style Effectiveness of Managers and Department Heads to Employees' Job satisfaction and Performance on Selected Small-Scale Business in Cavite, Philippines. In *International Journal of Recent Advances in Organizational Behaviour and Decision Sciences (IJRAOB) An Online International Research Journal* (Vol. 2, Issue 2). www.globalbizresearch.org
- Jankelová, N., & Joniaková, Z. (2021). Communication skills and transformational leadership style of first-line nurse managers in relation to job satisfaction of nurses

and moderators of this relationship. *Healthcare (Switzerland)*, 9(3).
<https://doi.org/10.3390/healthcare9030346>

Jha, R., Devendra, K. D., & Parihar, A. S. (2020). Effect of Training and Development on Job Satisfaction of Nurses in Public and Private Hospitals in India. In *Academy of Strategic Management Journal* (Vol. 19, Issue 4).

Joshi, P., & Chadha, S. K. (2016). Measuring internal service quality in business schools. In *Int. J. Services and Standards* (Vol. 11, Issue 4).

Judge, T. A., & Piccol, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta-analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 755–768. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.755>

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. In *Psychological Bulletin* (Vol. 127, Issue 3).

Kang, G., Jame, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278–291. <https://doi.org/10.1108/09604520210442065>

Karmita, S. B., Wayan, I., Supartha, G., & Priantini, P. S. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Penempatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Analisis Kredit PT. BPD Bali Cabang Utama Denpasar). *E- Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(12), 947–974. <https://www.neliti.com/id/publications/44791/pengaruh-motivasi-kerja-dan-penempatan-karyawan-terhadap-kepuasan-kerja-dan-kine>

Khairunnisa, A., Irwandy, Ansariadi, Maidin, A., Siddin, I., & Stang. (2020). The job satisfaction and incentive relation of hospital employees in South Sulawesi Province. *Enfermeria Clinica*, 30, 254–257. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.058>

Kinicki, A. J., Mckee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., & Carson, K. P. (2002). Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A Review and Meta-Analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 14–32. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.14>

Kolomboy, F., Palutturi, S., Rifai, F., Saleh, L. M., Nasrul, & Amiruddin, R. (2021). Leadership style based on the study of multifactor leadership questionnaire in Palu Anutapura hospital. *Gaceta Sanitaria*, 35, S432–S434. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.069>

- Lenggono, I. I., Sesilya, D., Program, K., Bisnis, M., Manajemen, S., & Ekonomi, F. (2018). *Pengaruh Internal Service Quality dan External Service Quality Terhadap Costumer Satisfaction pada Restoran Madame Chang* (Vol. 6, Issue 2).
- Lin, M., Ling, Q., Liu, Y., & Hu, R. (2021). The Effects of Service Climate and Internal Service Quality on Frontline Hotel Employees' Service-Oriented Behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102995>
- Liu, C., Mi, X., & Gao, Y. (2023). How Servant Leadership Influence Employee Service Quality of Fitness Centers During COVID-19: The Interacting Effects of Self-Efficacy. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 801–815. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S395377>
- M. Dhurup. (2012). Determinants of internal service quality and the relationship with internal customer satisfaction. *African Journal of Business Management*, 6(11). <https://doi.org/10.5897/ajbm11.2386>
- Mahayasa, I. G. A., Sintaasih, D. K., & Putra, M. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional dan Organizational citizenship Behaviour Perawat. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 73. <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2018.v12.i01.p08>
- Malik, W. U., Javed, M., & Hassan, S. T. (2017). Influence of Transformational Leadership Components on Job Satisfaction and Organizational Commitment. In *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences* (Vol. 11, Issue 1).
- Manggala, I. W., & Nurhayati, M. (2022). *The Effect of Transformational Leadership and Training on Internal Service Quality With Organizational Culture As A Mediation Variable*. 1(1), 2022. <https://doi.org/10.54099/aijms.v1i1.275>
- Manik, E., & Wiarah. (2014). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Paramedis di rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 8(2), 62–72. <https://www.neliti.com/id/publications/41345/pengaruh-kompetensi-dan-kompensasi-terhadap-kepuasan-kerja-serta-implikasinya-pa>
- Morsiani, G., Bagnasco, A., & Sasso, L. (2017). How staff nurses perceive the impact of nurse managers' leadership style in terms of job satisfaction: a mixed method study. *Journal of Nursing Management*, 25(2), 119–128. <https://doi.org/10.1111/jonm.12448>
- Mosadeghrad, A., & Ferdosi, M. (2013). Leadership, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Healthcare Sector: Proposing and Testing a Model. *Materia Socio Medica*, 25(2), 121. <https://doi.org/10.5455/msm.2013.25.121-126>

- Nazeer, S., Mohsin Zahid, M., & Azeem, M. F. (2014). *Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate?* (Vol. 2, Issue 1). Online.
- Negussie, N., & Demissie, A. (2013). *Relationship Between Leadership Styles of Nurses' Job Satisfaction in Jimma University Specialized Hospital.*
- Netemeyer, R. G., Maxham, J. G., & Lichtenstein, D. R. (2010). Store Manager Performance and Satisfaction: Effects on Store Employee Performance and Satisfaction, Store Customer Satisfaction, and Store Customer Spending Growth. *Journal of Applied Psychology, 95*(3), 530–545. <https://doi.org/10.1037/a0017630>
- Ojokuku, R. M., Odetayo, T., & Sajuyigbe A. S. (2012). Impact of Leadership Style on Organizational Performance: A Case Study of Nigerian Banks. *American Journal of Business and Management, 1*(4), 202–207.
- Osahon, O. J., & Kingsley, O. (2016). Statistical Approach to the Link between Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction: A Case Study. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics, 4*(6), 178–184. <https://doi.org/10.12691/ajams-4-6-3>
- Pahi, M. H., Abdul-Majid, A. H., Fahd, S., Gilal, A. R., Talpur, B. A., Waqas, A., & Anwar, T. (2022). Leadership Style and Employees' Commitment to Service Quality: An Analysis of the Mediation Pathway via Knowledge Sharing. *Frontiers in Psychology, 13*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.926779>
- Pahi, M. H., Ahmed, U., Sheikh, A. Z., Dakhan, S. A., Khuwaja, F. M., & Ramayah, T. (2020). Leadership and Commitment to Service Quality in Pakistani Hospitals: The Contingent Role of Role Clarity. *SAGE Open, 10*(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020963642>
- Palendeng, F. O., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Insentif Finansial, Insentif NonFinansial, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Dam Ratulangi (JMBI UNSRAT), 8*(3), 652–667. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.35796>
- Palupi, D. A. P., Cahjono, M. P., & Satyawati, E. (2017). Effect of Leadership on the Job Satisfaction with Organizational Commitment and Trust in Leader as Mediators. *Review of Integrative Business and Economics Research, 6*(4), 400–408. <https://ssrn.com/abstract=3004373>
- Pantouvakis, A. (2011). Internal service quality and job satisfaction synergies for performance improvement: Some evidence from a B2B environment. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing, 19*(1), 11–22. <https://doi.org/10.1057/jt.2011.2>

- Pantouvakis, A., & Mpogiatzidis, P. (2013). The Impact of Internal Service Quality and Learning Organization on Clinical Leaders' Job Satisfaction in Hospital Care Services. *Leadership in Health Services*, 26(1), 34–49. <https://doi.org/10.1108/17511871311291714>
- Pasaribu, S. B., Goestjahjanti, F. S., Srinita, S., Novitasari, D., & Haryanto, B. (2022). The Role of Situational Leadership on Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB), and Employee Performance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.896539>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47*.
- Pishgooie, A. H., Atashzadeh-Shoorideh, F., Falcó-Pegueroles, A., & Lotfi, Z. (2019). Correlation between nursing managers' leadership styles and nurses' job stress and anticipated turnover. *Journal of Nursing Management*, 27(3), 527–534. <https://doi.org/10.1111/jonm.12707>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Pramesti, R. A. D., And, H., Desi, R. A., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Brawijaya, U., Ananda, I., & Hussein, S. (2022). Pengaruh Internal Service Quality dan Internal Customer Satisfaction Terhadap Employee Loyalty. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 29–38. <https://doi.org/10.21776/jmppk>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish. https://books.google.co.id/books/about/Metode_Riset_Penelitian_Kuantitatif_Pene.html?id=W2vXDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Rizi, R. M., Azadi, A., Farsani, M. E., & Aroufzad, S. (2013). Relationship between leadership styles and job satisfaction among physical education organizations employees. In *European Journal of Sports and Exercise Science* (Vol. 2, Issue 1). <http://scholarsresearchlibrary.com/archive.html>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior, 15th Edition* (15th ed.). Pearson. <http://www.pearson.com/us/higher-education/product/Robbins-Organizational-Behavior-Plus-NEW-My-Lab-Management-with-Pearson-e-Text-Access-Card-Package-15th-Edition/9780133029901.html?tab=resources>

- Roelofsen, P. (2001). *The impact of office environments on employee performance: The design of the workplace as a strategy for productivity enhancement*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/14725960310807944>
- Rosydawati, D. (2020). *The Influence of Workload, Job Satisfaction and Work Motivation on Nurser Performance in Inpatient Installation Hospital of Dr. Tadjuddin Chalid and Hospital of Kota Makassar*.
- Rosydawati, D., Noor, N. B., & Zulkifli, A. (2020). The Influence of Workload, Job Satisfaction and Work Motivation on Nurse Performance in Hospital Inpatient Installation. *Journal of Asian Multicultural Research for Social Sciences Study*, 1(2), 56–63. <https://doi.org/10.47616/jamrsss.v1i2.60>
- RSUD Daya Kota Makassar. (2023). *Profil Rsud Kota Makassar 2023*.
- Rusvitawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1). <https://doi.org/10.35130/jrimk>
- Sarwono, J. (2011). *Mengenal Path Analysis: Sejarah, Pengertian dan Aplikasi*. <https://media.neliti.com/media/publications/98454-ID-mengenal-path-analysis-sejarah-pengertia.pdf>
- Shagvaliyeva, S., & Yazdanifard, R. (2014). Impact of Flexible Working Hours on Work-Life Balance. *American Journal of Industrial and Business Management*, 04(01), 20–23. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2014.41004>
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance: Exploring the focal role of employee well-being. *Journal of Service Management*, 27(5), 773–797. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0294>
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2241>
- Sow, M., Murphy, J., & Osuoha, R. (2017). The Relationship between Leadership Style, Organizational Culture, and Job Satisfaction in the U.S. Healthcare Industry. *Management and Economics Research Journal*, 03, 1. <https://doi.org/10.18639/MERJ.2017.03.403737>
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE Publications, Inc. <https://sk.sagepub.com/books/job-satisfaction>

- Srivastava, S., & Prakash, G. (2019). Internal Service Quality: Insights from Healthcare Sector. *Journal of Health Management*, 21(2), 294–312. <https://doi.org/10.1177/0972063419835127>
- Stavrova, O., Fetchenhauer, D., & Schlösser, T. (2013). Why are religious people happy? The effect of the social norm of religiosity across countries. *Social Science Research*, 42(1), 90–105. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2012.07.002>
- Su, F., Cheng, D., & Wen, S. (2019). Multilevel impacts of transformational leadership on service quality: Evidence from China. *Frontiers in Psychology*, 10(MAY). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01252>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo, Ed.). CV. Alfabeta.
- Supriyanto, S., Wahyanto, T., Damayanti, N. A., & Wulandari, R. D. (2021). *Human Capital Management as Competitive advantages in Health Care* (1st ed., Vol. 1). Zifatama Jawa.
- Sutantio, A. G., Cahya, Y. F., & Meilani, P. (2023). *Pengaruh Internal Service Quality dan Workload terhadap Job Satisfaction Di RS Xyz Bojonegoro*.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Kencana.
- Tenenhaus, M., Amato, S., & Vinzi, V. E. (2004). *A Global Goodness-of-Fit Index For PLS Structural Equation Modelling*. <https://www.researchgate.net/publication/284462849>
- Tim Penyusun RSUD Daya. (2022). *Pedoman Pengorganisasian RSUD Daya Kota Makassar*.
- Tirta, A. H., & Enrika, A. (2020). *Understanding the Impact of Reward and Recognition, Work Life Balance, on Employee Retention with Job Satisfaction as Mediating Variable on Millennials in Indonesia*. www.jbrmr.com
- Top, M., Akdere, M., & Tarcan, M. (2015). Examining transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in Turkish hospitals: public servants versus private sector employees. *International Journal of Human Resource Management*, 26(9), 1259–1282. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.939987>
- Tsai, Y. (2011). Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. *BMC Health Services Research*, 11. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-98>

- Turner, J. R., & Müller, R. (2005). *The Project Manager's Leadership Style As A Success Factor On Projects: A Literature Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/875697280503600206>
- Umamaheswari, J. L. (2014). Exploring Internal Service Quality in a Manufacturing Organization – A Study in Lucus TVS, Chennai. *Procedia Economics and Finance*, 11, 710–725. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00235-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00235-4)
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023. (n.d.). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Wijayanti, K., & Aini, Q. (2022). The Influence of Transformational Leadership Style to Nurse Job Satisfaction and Performance in Hospital. *Journal of World Science*, 1(7), 485–499. <https://doi.org/10.36418/jws.v1i7.69>
- Yeoh, T. E. S. (2011). *Validation of the Facet Satisfaction Scale (FSS): An Evaluative Approach to Assessing Facet Job Satisfaction*. https://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc103414/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf
- Zelege, B., & Obang, P. (2021). The Relationship between Leadership Styles and Employees' Job Satisfaction at Gambella Teachers' Education College and Health Science College. *The Ethiopian Journal of Education* , XLI(2), 131–174. <https://www.ajol.info/index.php/ejed/article/view/224476>

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI RSUD DAYA KOTA
MAKASSAR**

KUESIONER

**MEGAWATI
K022211024**



**PRODI MAGISTER ADMINSTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu.....
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Mahasiswa dari Program Studi Magister Adminstrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar, akan mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI RSUD DAYA KOTA MAKASSAR”**.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi Bapak/ Ibu sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila Bapak/ Ibu menyetujui, mohon untuk kesediannya menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang saya lampirkan pada surat ini.

Atas perhatiannya dan kesediaan Bapak/ Ibu sebagai responden saya ucapkan terima kasih.

Makassar,
November 2023

Peneliti

Megawati, S.Si, Apt.
(No. Hp: 085255841760)

FORMULIR PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Usia :

Alamat :

Setelah mendengar/ membaca penjelasan yang diberikan, maka saya bersedia menjadi informan pada penelitian yang dilakukan oleh Megawati. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini akan ada beberapa pernyataan yang harus saya jawab. Sebagai seorang responden, saya akan menjawab pernyataan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, namun karena keinginan saya sendiri, dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti.

Hasil yang diperoleh dari saya sebagai responden dapat dipublikasikan sebagai hasil dari penelitian dan akan diseminarkan pada ujian hasil dengan tidak mencantumkan nama kecuali nomor responden.

	Nama	Tanda Tangan	Tgl/Bln/Thn
Responden:

Penanggung Jawab Penelitian:

Nama : Megawati

Telepon : 085255841760

Email : me_azky@yahoo.com

PENTUNJUK PENGISIAN:

- a. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan menuliskan jawaban singkat pada tempat yang disediakan atau dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban menurut saudara benar.
- b. Jawaban anda akan kami jaga dan jamin kerahasiaannya dan tidak mempengaruhi pengkat/ karir dan penilaian kerja anda.

A. Identitas Responden	
No. Responden	: (Diisi oleh peneliti)
Nama Responden	:
Umur	: Tahun
Jenis Kelamin	: Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Unit Kerja (Bidang/Bagian/instalasi)	:
Lama Kerja di RS saat ini	: Tahun
Jumlah Jam Kerja	: <input type="checkbox"/> < 20 Jam Seminggu <input type="checkbox"/> 20-39 Jam Seminggu <input type="checkbox"/> ≥ 40 Jam Seminggu
Status Kepegawaian	: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Non PNS <input type="checkbox"/> Sukarela
Tingkat Pendidikan Terakhir	: <input type="checkbox"/> SLTA/SPK/Sederajat <input type="checkbox"/> D3/Sederajat <input type="checkbox"/> D4/S1/Sederajat <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3

PETUNJUK PENGISIAN:

Jawablah pernyataan-pernyataan berikut ini dengan memberi tanda *checklist* (√) pada pilihan yang telah disediakan sesuai dengan penilaian Bapak/ Ibu. (Tidak Pernah, Jarang, Kadang-kadang, sering, selalu) dan STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), SS (Sangat Setuju).

Daftar Pertanyaan Berdasarkan Variabel Penelitian						
KODE	A. <i>Leadership Style</i>	Tidak Pernah	Jarang	Kadang-Kadang	Sering	Selalu
TF-IIA 1	Atasan langsung saya mengutamakan kepentingan bersama					
TF-IIA 2	Penampilan atasan langsung saya tidak terlihat percaya diri					
TF- IIB 1	Atasan langsung saya mempertimbangkan konsekuensi moral dari keputusan yang diambil					
TF- IIB 2	Atasan langsung saya menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam organisasi					
TF-IS 1	Atasan langsung saya memeriksa kembali kebenaran informasi yang didapatkan					
TF-IS 2	Atasan langsung saya mencari pandangan lain untuk memecahkan masalah					
TF-IS 3	Atasan langsung saya mencari ide baru dalam menyelesaikan tugas					
TF-IM 1	Atasan langsung saya pesimis mencapai kesuksesan					
TF-IM 2	Atasan langsung saya menyampaikan keinginan untuk melakukan perbaikan					
TF-IC 1	Atasan langsung saya menyediakan waktu untuk melatih bawahannya					

Daftar Pertanyaan Berdasarkan Variabel Penelitian						
KODE	A. <i>Leadership Style</i>	Tidak Pernah	Jarang	Kadang-Kadang	Sering	Selalu
TF-IC 2	Atasan langsung saya menganggap masing-masing bawahannya mempunyai kebutuhan yang berbeda					
TF-IC 3	Atasan langsung saya membantu saya mengembangkan kemampuan saya					
TS-CR 1	Atasan langsung saya membagi pekerjaan dengan jelas					
TS-CR 2	Atasan langsung saya memberi motivasi saya bekerja lebih baik					
TS-CR 3	Atasan langsung saya memberi apresiasi ketika saya bekerja lebih baik					
TS-MA 1	Atasan langsung saya sangat memperhatikan penanganan komplain					
TS-MA 2	Atasan langsung saya melacak semua kesalahan					
TS-MP 1	Atasan langsung saya menunggu terjadi kesalahan sebelum mengambil tindakan					
TS-MP 2	Atasan langsung beranggapan masalah menjadi parah baru mengambil tindakan					
LF 1	Atasan langsung saya menghindari ketika ada masalah penting					
LF 2	Atasan langsung saya tidak hadir saat dibutuhkan					

KODE	B. Internal Service Quality	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
ISQT 1	<p>Memiliki peralatan, dan sistem informasi terbaru yang mempercepat pelayanan terhadap karyawan rumah sakit pada :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian • Bagian Keuangan • Bidang Pelayanan Medik • Bidang Pelayanan Keperawatan • Bidang Penunjang (IPSR, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					
ISQT 2	<p>Fasilitas bersih dan menarik secara visual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian • Bagian Keuangan • Bidang Pelayanan Medik • Bidang Pelayanan Keperawatan • Bidang Penunjang (IPSR, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					
ISQT 3	Tempat parkir rumah sakit memadai dibandingkan dengan jumlah karyawan					
ISQRL 1	<p>Ketelitian petugas melayani keperluan pegawai lain</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian 					

KODE	B. Internal Service Quality	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Keuangan • Bidang Pelayanan Medik • Bidang Pelayanan Keperawatan • Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					
ISQRL 2	<p>Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pegawai lain</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian • Bagian Keuangan • Bidang Pelayanan Medik • Bidang Pelayanan Keperawatan • Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					
ISQRL 3	<p>Prosedur layanan, yang dibutuhkan pegawai tidak berbelit-belit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian • Bagian Keuangan • Bidang Pelayanan Medik • Bidang Pelayanan Keperawatan • Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, 					

KODE	<i>B. Internal Service Quality</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik)					
	• Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas)					
ISQRL 4	Petugas keluar istirahat saat pegawai lain memiliki kebutuhan padahal masih pada jam kerja					
	• Bagian Umum dan Kepegawaian					
	• Bagian Keuangan					
	• Bidang Pelayanan Medik					
	• Bidang Pelayanan Keperawatan					
	• Bidang Penunjang (IPSRs, Sanitasi, CSSD&Blnatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik)					
	• Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas)					
ISQRS 1	Petugas cepat merespon kebutuhan pegawai lain					
	• Bagian Umum dan Kepegawaian					
	• Bagian Keuangan					
	• Bidang Pelayanan Medik					
	• Bidang Pelayanan Keperawatan					
	• Bidang Penunjang (IPSRs, Sanitasi, CSSD&Blnatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik)					
	• Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas)					
ISQRS 2	Petugas bersedia membantu memudahkan urusan pegawai lain					

KODE	<i>B. Internal Service Quality</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	• Bagian Umum dan Kepegawaian					
	• Bagian Keuangan					
	• Bidang Pelayanan Medik					
	• Bidang Pelayanan Keperawatan					
	• Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik)					
	• Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas)					
ISQRS 3	Respon positif petugas terhadap masukan/saran dari pegawai lain untuk pelayanan lebih baik.					
	• Bagian Umum dan Kepegawaian					
	• Bagian Keuangan					
	• Bidang Pelayanan Medik					
	• Bidang Pelayanan Keperawatan					
	• Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik)					
• Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas)						
ISQA1	Petugas dapat diandalkan dalam menyelesaikan keperluan pegawai lain					
	• Bagian Umum dan Kepegawaian					
	• Bagian Keuangan					
	• Bidang Pelayanan Medik					
	• Bidang Pelayanan Keperawatan					

KODE	B. Internal Service Quality	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					
ISQA2	Petugas memberi jaminan tepat waktu menyelesaikan kebutuhan pegawai lain					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Keuangan 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Pelayanan Medik 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Pelayanan Keperawatan 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					
ISQE1	Petugas memberikan solusi dengan memikirkan kepentingan terbaik satu sama lain					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Umum dan Kepegawaian 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Keuangan 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Pelayanan Medik 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Pelayanan Keperawatan 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang Penunjang (IPSRS, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik) 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas) 					

KODE	<i>B. Internal Service Quality</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
ISQE2	Petugas departemen tersebut memberi perhatian dan memahami kebutuhan pegawai lain					
	• Bagian Umum dan Kepegawaian					
	• Bagian Keuangan					
	• Bidang Pelayanan Medik					
	• Bidang Pelayanan Keperawatan					
	• Bidang Penunjang (IPSR, Sanitasi, CSSD&BInatu, Gizi, Farmasi-BMHP, Laboratorium, Rehab Medik)					
	• Bagian Pelayanan Masyarakat (Diklat, Rekam Medik & Informasi, Humas)					

KODE	<i>C. Job Satisfaction</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
TW 1	Rekan kerja saya berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas					
TW 2	Saya merasa menjadi bagian dari tim dalam bekerja untuk mencapai tujuan bersama					
TW 3	Saya dapat merasakan semangat bekerjasama di dalam organisasi ini.					
TW 4	Saya mendapat bantuan dari rekan kerja saya jika saya membutuhkan					
LD 1	Atasan langsung saya menunjukkan komitmen dalam mendukung peningkatan kinerja di Rumah sakit.					
LD 2	Jelas bagi saya apa yang diharapkan atasan langsung saya dari kinerja pekerjaan saya.					

KODE	C. Job Satisfaction	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
LD 3	Atasan langsung saya dapat menjawab pertanyaan atau masalah saya.					
LD 4	Atasan langsung saya memiliki keterampilan manajemen yang kuat.					
RR 1	Kenaikan gaji tahunan saya adalah wajar					
RR 2	Proses yang digunakan untuk menentukan promosi/kenaikan dilakukan secara adil.					
RR 3	Saya menerima pengakuan atau pujian yang tepat untuk pekerjaan yang saya selesaikan dengan baik					
EP 1	Saya memahami visi Rumah sakit dengan baik.					
EP 2	Saya merasa telah berkontribusi pada perencanaan dan misi Rumah sakit.					
EP 3	Pekerjaan saya memanfaatkan keterampilan dan kemampuan saya dengan baik.					
EP 4	Saya puas dengan keterlibatan saya dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi pekerjaan saya					
TD 1	Pelatihan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit kepada saya adalah mencukupi.					
TD 2	Pihak Rumah sakit selalu menyediakan pelatihan yang saya butuhkan					
TD 3	Pelatihan yang ditawarkan oleh Rumah sakit membantu saya menjadi efektif dan efisien dalam pekerjaan saya					
TD 4	Rumah sakit mendorong pendidikan lanjutan dan pertumbuhan profesional saya					

KODE	<i>C. Job Satisfaction</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
TD 5	Saya memiliki kesempatan di tempat kerja untuk belajar dan berkembang					
WH 1	Saya puas dengan total jam kerja saya saat bekerja					
WH 2	Saya diberikan kebebasan dalam mengatur waktu bekerja saya					
WH 3	Saya memiliki fleksibilitas untuk mengelola minat diluar pekerjaan saya					
C 1	Rumah sakit melakukan pekerjaan yang sangat baik untuk memberi tahu karyawan tentang hal-hal yang memengaruhi kami saat bekerja					
C 2	Manajemen dengan jelas menjelaskan alasan di balik keputusan pada isu-isu penting yang ada di Rumah sakit					
WC 1	Kondisi kerja fisik saya (pencahayaan, ventilasi, ergonomis, dll) baik					
WC 2	Saya memiliki alat dan sumber daya yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik					
WC 3	Jumlah pekerjaan yang dibebankan ke saya masuk akal					

Lampiran 2. Dokumen Rekomendasi Persetujuan Etik Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 6283/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal: 01 Desember 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik:

No. Protokol	231123052264	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Megawati	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD Daya Kota Makassar		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	23 November 2023
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	23 November 2023
Tempat Penelitian	RSUD Daya Kota Makassar		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 01 Desember 2023 Sampai 01 Desember 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 01 Desember 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 01 Desember 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 27022/UN4.14.1/PT.01.04/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

16 November 2023

Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Kepala UPT P2T, BKPMD
Provinsi Sulawesi Selatan
MAKASSAR

Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang dibawah ini:

Nama : Megawati
NIM : K022211024
Program Pendidikan : Magister (S2)
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUD DAYA KOTA MAKASSAR

Pembimbing : 1. Prof. Dr. dr. H. M. Alimin Maidin, MPH
2. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin.,MHSM

Lokasi Penelitian : RSUD Daya Kota Makassar
Waktu Penelitian : November 2023 - Desember 2023

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan,



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.
NIP. 197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM Unhas (Sebagai laporan)
2. Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit FKM-UNHAS
3. Megawati
4. Pertinggal

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 29644/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 27022/UN4.14.1/PT.01.04/2023 tanggal 16 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: MEGAWATI
Nomor Pokok	: K022211024
Program Studi	: Administrasi Rumah Sakit
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S2)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km.,. 10 Makassar



Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

" PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUD DAYA KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 November s/d 16 Desember 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 16 November 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari DPMTSP Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
 Website: dpmtsp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/768/SKP/SB/DPMTSP/11/2023

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/768/SKP/SB/DPMTSP/11/2023, Tanggal 16 November 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 750/SKP/SB/BKBP/11/2023

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	MEGAWATI
NIM / Jurusan	:	K022211024 / Administrasi Rumah Sakit
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S2)
Alamat	:	Jl. P. Kenderdekan Km. 10, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlengkap
Waktu Penelitian	:	16 November 2023 - 16 Desember 2023
Tujuan	:	Tesis
Judul Penelitian	:	" PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUD DAYA KOTA MAKASSAR "

Dalam melakukan kegiatan awal yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai/ tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikestangpolmaks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2023-11-29 09:29:04



Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA MAKASSAR**

A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari RSUD Daya Kota Makassar



SURAT KETERANGAN

No : 032 /YM-RSUD DAYA-MKS/XII/2023

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dra. Hj. Asriati Arifin, M.M
 NIP : 19660907 199401 2 003
 Pangkat/Gol : Pembina/IV.a
 Jabatan : Kabag Pelayanan Masyarakat
 Unit Kerja : RSUD Daya Kota Makassar

Dengan ini menerangkan :

Nama : Megawati
 NIM : K022211024
 Jurusan : Administrasi Rumah Sakit
 Institusi : Universitas Hasanuddin
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan. 10, Makassar

Telah Melaksanakan Penelitian di RSUD Daya Kota Makassar Sejak 16 November sampai dengan 16 Desember 2023 dengan **Judul** “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUD DAYA KOTA MAKASSAR”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Kabag Pelayanan Masyarakat

Dra. Hj. Asriati Arifin, SE, M.M
 Pangkat/Gol Pembina/IV.a
 Nip. 19660907 199401 2 003

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian di RSUD Daya Kota Makassar

Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Standar	Reliabilitas
Leadership Style						
TF-IIA 1	0,775	0,126	Valid	0,953	0,60	Reliabel
TF-IIA 2	0,585	0,126	Valid	0,961	0,60	Reliabel
TF-IIB 1	0,917	0,126	Valid	0,948	0,60	Reliabel
TF-IIB 2	0,917	0,126	Valid	0,948	0,60	Reliabel
TF-IS 1	0,917	0,126	Valid	0,948	0,60	Reliabel
TF-IS 2	0,917	0,126	Valid	0,948	0,60	Reliabel
TF-IS 3	0,655	0,126	Valid	0,956	0,60	Reliabel
TF-IM 1	0,634	0,126	Valid	0,957	0,60	Reliabel
TF-IM 2	0,840	0,126	Valid	0,951	0,60	Reliabel
TF-IC 1	0,713	0,126	Valid	0,955	0,60	Reliabel
TF-IC 2	0,780	0,126	Valid	0,953	0,60	Reliabel
TF-IC 3	0,917	0,126	Valid	0,948	0,60	Reliabel
TS-CR 1	0,349	0,126	Valid	0,798	0,60	Reliabel
TS-CR 2	0,481	0,126	Valid	0,772	0,60	Reliabel
TS-CR 3	0,559	0,126	Valid	0,756	0,60	Reliabel
TS-MA 1	0,590	0,126	Valid	0,755	0,60	Reliabel
TS-MP 1	0,483	0,126	Valid	0,771	0,60	Reliabel
TS-MP 2	0,689	0,126	Valid	0,731	0,60	Reliabel
LF 1	0,526	0,126	Valid	0,763	0,60	Reliabel
LF 2	0,639	0,126	Valid	0,779	0,60	Reliabel
X1.21	0,639	0,126	Valid	0,779	0,60	Reliabel
Internal Service Quality						
ISQT 1A	0,632	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 1B	0,765	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 1C	0,542	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 1D	0,809	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 1E	0,787	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 1F	0,679	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 2A	0,771	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 2B	0,733	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 2C	0,800	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel

Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Standar	Reliabilitas
ISQT 2D	0,649	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 2E	0,728	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 2F	0,725	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQT 3	0,416	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 1A	0,581	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 1B	0,582	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 1C	0,531	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 1D	0,531	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 1E	0,517	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 1F	0,526	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 2A	0,855	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 2B	0,739	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 2C	0,850	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 2D	0,657	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 2E	0,850	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 2F	0,557	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 3A	0,518	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 3B	0,703	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 3C	0,815	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 3D	0,845	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 3E	0,828	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 3F	0,853	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 4A	0,845	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 4B	0,865	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 4C	0,869	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 4D	0,884	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 4E	0,803	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRL 4F	0,884	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 1A	0,854	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 1B	0,637	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 1C	0,897	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 1D	0,838	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 1E	0,739	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 1F	0,855	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel

Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Standar	Reliabilitas
ISQRS 2A	0,783	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 2B	0,784	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 2C	0,760	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 2D	0,749	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 2E	0,684	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 2F	0,762	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 3A	0,662	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 3B	0,581	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 3C	0,657	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 3D	0,728	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 3E	0,640	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQRS 3F	0,644	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 1A	0,605	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 1B	0,629	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 1C	0,837	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 1D	0,850	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 1E	0,715	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 1F	0,853	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 2A	0,590	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 2B	0,689	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 2C	0,839	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 2D	0,807	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 2E	0,809	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQA 2F	0,845	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1A	0,790	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1B	0,638	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1C	0,668	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1D	0,638	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1E	0,588	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1F	0,745	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 2A	0,850	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 2B	0,595	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 2C	0,784	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 2D	0,716	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel

Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Standar	Reliabilitas
ISQE 2E	0,644	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
ISQE 1F	0,628	0,126	Valid	0,988	0,60	Reliabel
Job Satisfaction						
TW 1	0,666	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel
TW 2	0,705	0,126	Valid	0,964	0,60	Reliabel
TW 3	0,735	0,126	Valid	0,964	0,60	Reliabel
LD 1	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
LD 2	0,704	0,126	Valid	0,964	0,60	Reliabel
LD 3	0,385	0,126	Valid	0,966	0,60	Reliabel
LD 4	0,678	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel
RR 1	0,561	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel
RR 2	0,713	0,126	Valid	0,964	0,60	Reliabel
RR 3	0,780	0,126	Valid	0,964	0,60	Reliabel
EP 1	0,700	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel
EP 2	0,652	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel
EP 3	0,429	0,126	Valid	0,966	0,60	Reliabel
EP 4	0,443	0,126	Valid	0,966	0,60	Reliabel
TD 1	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
TD 2	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
TD 3	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
TD 4	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
TD 5	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
WH 1	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
WH 2	0,844	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
WH 3	0,439	0,126	Valid	0,967	0,60	Reliabel
C 1	0,737	0,126	Valid	0,964	0,60	Reliabel
C 2	0,589	0,126	Valid	0,966	0,60	Reliabel
WC 1	0,454	0,126	Valid	0,966	0,60	Reliabel
WC 2	0,635	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel
WC 3	0,941	0,126	Valid	0,963	0,60	Reliabel
Y28	0,611	0,126	Valid	0,965	0,60	Reliabel

