

## INTISARI

**Arum Yohana. 2014.** “ Pengaruh Pengalaman Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta”. Skripsi dibimbing oleh Y. Kristanto, S.E, MM dan Mulyati, SH, M.Kes. Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian yang mengukur mengenai kualitas pelayanan Administrasi Kepegawaian, menurut Tjiptono (2005) yang disebut *SERVQUAL (Service Quality)* 5 dimensi yaitu *Relibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*. Subjek dari penelitian ini ada Pegawai Administrasi Kepegawaian yang bekerja di rumah sakit Brayat Minulya. Penentuan subjek tersebut dengan menggunakan teknik sampling purposive yang terdiri dari 45 Pegawai Administrasi Kepegawain. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang mempengaruhi secara signifikan  $t$  hitung sebesar 0,0474, 0,05. Hasil dari koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,347, hal ini berarti 34,7%. Sementara sisanya sebesar 63,5% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi, secara umum rumah sakit memberikan pelayanan dengan pengkajian dan analisa pihak manajemen rumah sakit itu sendiri dan pengalaman kerja yang mempengaruhi secara signifikan tingkat kualitas pelayanan administrasi di bagian Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

---

Kata Kunci: Pengalaman Kerja Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

## ABSTRACT

**Arum Yohana. 2014.** "The Effect of Work Experience on the Quality of Service Employees Personnel Administration Hospital Brayat Minulya Surakarta". Thesis guided by Kris Y., SE, MM and Mulyati, SH, M.Kes Faculty of Economics, University Setia Budi Surakarta.

This research includes research that measures the quality of service of Personnel Administration, according Tjiptono (2005) called SERVQUAL (Service Quality) 5 dimensions reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. The subject of this study there Personnel Administration Employees who work in hospitals Brayat Minulya. Determination of the subject by using purposive sampling technique which consists of 45 Employees Kepegawain Administration. Data collection techniques using a questionnaire.

The results showed that work experience affects signifikanrti t count of 0.0474, 0.05. The results of the coefficient of determination or R<sup>2</sup> of 0.347, meaning 34.7%. While the remaining 63.5% is explained by other factors not participate observed, in general hospitals providing assessment and analysis services with the hospital management itself and work experience that significantly affect the level of quality of administrative services at the Hospital Personnel Administration Brayat Minulya Surakarta.

---

Keywords: Work Experience Influence the Quality of Service.