

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN.....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1. Lingkup Masalah .....	7
2. Lingkup Metode .....	7
3. Lingkup Keilmuan.....	7
4. Lingkup Tempat .....	7
5. Lingkup Sasaran .....	7
6. Lingkup Waktu.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Komunikasi Terapeutik .....	9
2. Kepuasan Pasien.....	16
3. Rumah Sakit .....	23

4. Pelayanan.....	25
B. Kerangka Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Kerangka Konsep .....	28
B. Hipotesis .....	29
C. Variabel Penelitian .....	29
1. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	29
2. Variabel Bebas (Independent Variable) .....	29
3. Variabel Kontrol.....	29
D. Definisi Operasional.....	30
E. Metode Penelitian .....	31
F. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampel.....	31
3. Jumlah dan Besar Sampel.....	33
G. Instrumen Penelitian .....	34
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas.....	35
H. Prosedur Penelitian .....	35
I. Pengelolaan dan Analisis Data .....	36
1. Pengolahan Data.....	36
2. Analisis Data .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
1. Sejarah RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	41
2. Fasilitas.....	42
3. Jenis Pelayanan.....	43
B. Karakteristik Responden.....	46
1. Karakteristik Status Responden.....	46
2. Karakteristik Jenis Kelamin .....	47
3. Karakteristik Usia.....	47
4. Karakteristik Tempat Tinggal.....	48
5. Karakteristik Agama.....	48
6. Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	49

7. Karakteristik Pekerjaan .....	50
C. Hasil Analisis.....	50
1. Analisis Univariat.....	50
2. Analisis bivariat.....	58
BAB V PEMBAHASAN .....	60
A. Pembahasan .....	60
B. Keterbatasan Penelitian .....	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 4. 1 Denah Bangunan RSUD SMC .....	42

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	30
Tabel 3. 2 Sampel di rawat inap RSUD SMC.....	34
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Status Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama).....	47
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama).....	47
Tabel 4. 3 Distribusi Nilai Statistik Usia Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	48
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Asal Tempat Tinggal Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	48
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Agama Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	49
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	49
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	50
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama).....	51
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kategori Komunikasi Terapeutik di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .....	54
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .	54
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama).....	58
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama) .	58

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi.....	73
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi.....	74
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian KESBANGPOL.....	76
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Rumah Sakit.....	77
Lampiran 5 Surat Izin Uji Validasi Kuesioner.....	78
Lampiran 6 Hasil Uji Validasi Bahasa.....	80
Lampiran 7 Hasil Uji Validasi Materi.....	82
Lampiran 8 Informed Consent.....	84
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 10 Output SPSS.....	88
Lampiran 11 Dokumentasi.....	118
Lampiran 12 Turnitin.....	120