

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Pasien .....	9
1. Pengertian.....	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	10
3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien .....	13
4. Indikator kepuasan pasien .....	15
5. Dimensi Kepuasan Pasien .....	17
B. Komunikasi Terapeutik .....	19
1. Pengertian.....	19

2.	Tujuan komunikasi terapeutik.....	20
3.	Manfaat komunikasi terapeutik.....	21
4.	Prinsip-prinsip komunikasi terapeutik.....	22
5.	Sikap komunikasi terapeutik.....	23
6.	Teknik-teknik komunikasi terapeutik.....	24
7.	Hubungan Perawat dan Klien/ <i>Helping Relationship</i> .....	28
8.	Tahap-tahap hubungan terapeutik.....	31
9.	Indikator Komunikasi.....	34
C.	Kerangka Teori.....	35
D.	Hipotesis.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
A.	Kerangka Konsep.....	37
B.	Variabel Penelitian.....	37
1.	Variabel Bebas ( <i>independent variable</i> ).....	37
2.	Variabel Terikat ( <i>dependent variable</i> ).....	38
C.	Desain Penelitian.....	38
D.	Populasi dan sampel penelitian.....	38
1.	Populasi.....	38
2.	Sampel.....	39
3.	Teknik Sampling.....	40
E.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
F.	Definisi operasional.....	41
G.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	42
1.	Instrumen Data.....	42
2.	Uji Validitas Instrumen.....	43
3.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	44

H. Metode Pengumpulan Data .....	46
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder .....	46
I. Rencana Analisa Data.....	47
1. Pengolahan Data.....	47
2. Analisa Data .....	49
J. Etika Penelitian.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Pengantar Bab.....	52
B. Analisa Univariat.....	52
1. Jenis kelamin .....	53
2. Usia.....	53
3. Pekerjaan .....	54
4. Pendidikan .....	54
1. Kepuasan Pasien.....	55
2. Komunikasi Terapeutik .....	55
C. Analisa Bivariat .....	56
1. Uji Normalitas .....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Karakteristik responden.....	59
1. Jenis kelamin .....	59
2. Usia.....	60
3. Pekerjaan .....	61
4. Pendidikan .....	63
B. Komunikasi Terapeutik .....	64
C. Kepuasan pasien .....	66

D. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi di RSI Sultan Agung Semarang .....	68
E. Keterbatasan Penelitian .....	70
F. Implikasi untuk Keperawatan.....	71
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.2. Indikator komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien: Kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik: .....	43
Tabel 3.3. Nilai Keeratan korelasi .....	50
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127) .....	53
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	53
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	54
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	54
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	55

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	55
Tabel 4.7. Uji Normalitas Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi di Ruang Rawat Inap Baitus Salam 1, Baitus Salam 2, Baitul Izzah 1, Baitul Izzah 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	56
Tabel 4.8. Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi di Ruang Baitussalam 1 dan 2, Baitul Izzah 1 dan 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	57
Tabel 4.9. Tabel Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi di Ruang Baitussalam 1 dan 2, Baitul Izzah 1 dan 2 RSI Sultan Agung Semarang pada Bulan Desember 2018 (n=127).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	35
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Survei ke RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Ijin Survei dari RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 3. Surat Balasan Permohonan Ijin Uji Validitas dari RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 4. Surat Permohonan Ijin Penelitian ke RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 5. Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian dari RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 6. Surat keterangan Lolos Uji Etik
- Lampiran 7. Permohonan menjadi responden
- Lampiran 8. Surat Kesanggupan menjadi responden
- Lampiran 9. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10. Tabulasi Data Uji Validitas dan reabilitas
- Lampiran 11. Data uji Validitas dan reabilitas
- Lampiran 12. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 13. Hasil Uji Analisa Univariat
- Lampiran 14. Hasil Uji Analisa Bivariat
- Lampiran 15. Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 17. Jadwal Penelitian
- Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup