

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR BAGAN | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Kepuasan Pasien..... | 9 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pasien | 9 |
| 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..... | 9 |

| | |
|---|----|
| 3. Faktor Yang Mempengaruhi Ketidak Puasan Pasien..... | 12 |
| 4. Macam-Macam Kepuasan Pasien | 13 |
| 5. Kesulitan Pengukuran Kepuasan Pasien | 13 |
| 6. Manfaat Survei Kepuasan Pasien | 14 |
| 7. Perangkat Pengukuran Kepuasan Pasien Dan Kepuasan Penyelenggara | 15 |
| B. Beban Kerja..... | 17 |
| 1. Pengertian Beban Kerja..... | 17 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja..... | 18 |
| 3. Pengukuran Beban Kerja..... | 20 |
| C. Kerangka Teori | 23 |
| D. Kerangka Konsep | 24 |
| E. Variabel Penelitian | 24 |
| F. Hipotesis | 25 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis dan Desain Penelitian | 26 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian | 26 |
| 1. Populasi | 26 |
| 2. Sampel | 27 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 30 |
| D. Definisi Operasional | 31 |
| E. Instrumen/ Alat Pengumpulan Data | 32 |
| 1. Instrumen Data | 32 |

| | |
|---|----|
| 2. Uji Instrumen Penelitian | 32 |
| a. Uji Validitas..... | 32 |
| b. Uji Reliabilitas | 33 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 34 |
| G. Analisa Data | 35 |
| 1. Teknik Pengolahan Data | 35 |
| 2. Analisa Data | 36 |
| H. Etika Penelitian | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum | 39 |
| B. Karakteristik Responden..... | 41 |
| 1. Umur | 41 |
| 2. Jenis Kelamin..... | 42 |
| 3. Pendidikan | 43 |
| 4. Pekerjaan | 44 |
| C. Analisis Univariat..... | 44 |
| 1. Beban Kerja | 44 |
| 2. Kepuasan Pasien | 45 |
| D. Analisis Bivariat | 46 |
| BAB V PEMBAHASAN | |
| A. Interpretasi dan Diskusi Hasil | 48 |
| 1. Karakteristik Responden | 48 |
| a. Umur | 48 |

| | |
|---|----|
| b. Jenis Kelamin | 49 |
| c. Pendidikan..... | 49 |
| d. Pekerjaan | 50 |
| 2. Beban Kerja | 50 |
| 3. Kepuasan Pasien | 52 |
| 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang | 54 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 56 |
| C. Implikasi Keperawatan | 56 |
| BAB VI SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Simpulan | 57 |
| B. Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |