

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup .....	6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	7
B. Konsep Pelayanan .....	12
C. Konsep Komunikasi .....	17
D. Penelitian Terkait .....	22
E. Kerangka Teori .....	25
F. Kerangka Konsep.....	25
G. Hipotesis.....	25
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Desain Penelitian .....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
D. Populasi dan Sampel .....	27
E. Variable Penelitian.....	29
F. Definisi Operasional .....	29
G. Teknik Pengumpulan Data .....	31
H. Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	35
I. Etika Penelitian .....	37
J. Analisis Data .....	38

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian.....	42
C. Pembahasan .....	47
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	25

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terkait .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	29
Tabel 3.2 Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3.3 Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 3.4 Kuisisioner Komunikasi Terapeutik .....	32
Tabel 3.5 Jenis Kelamin Responden .....	37
Tabel 3.6 Jenis Pendidikan Responden .....	37
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden .....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pelayanan Perawat .....	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Komunikasi Perawat .....	45
Tabel 4.5 Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien .....	45
Tabel 4.6 Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Penjelasan Penelitian

Lampiran 2 : Laik Etik Kampus

Lampiran 3 : Laik Etik RS

Lampiran 4 : Izin Penelitian Kuisisioner Pelayanan Perawat

Lampiran 5 : Keterangan Telah Menambgil Data Kuisisioner Komunikasi Perawat

Lampiran 6 : Lembar Konsultasi

Lampiran 7 : *Informed Consent*

Lampiran 8 : Kuisisioner

Lampiran 9 : Tabulasi Data

Lampiran 10 : Output