

## DAFTAR ISI

| No   | Halaman  |
|--|----------|
| Halaman judul .....                          |          |
| Lembar Pengesahan .....                      | i        |
| Lembar Pernyataan .....                      | ii       |
| Kata Pengantar .....                         | iii      |
| Abstrak .....                                | v        |
| Abstract .....                               | vi       |
| Daftar Isi .....                             | vii      |
| Daftar Tabel .....                           | x        |
| Daftar Gambar .....                          | xii      |
| Daftar Lampiran .....                        | xiii     |
| <br>   |          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....          | 1        |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....               | 6        |
| 1.3 Batasan Masalah .....                    | 7        |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                    | 7        |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                  | 8        |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                 | 8        |
| <br>   |          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>         | <b>9</b> |
| 2.1 Kajian Teori .....                       | 9        |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Keperawatan ..... | 9        |
| 2.1.2 Pengertian Jasa.....                   | 10       |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan/pasien .....        | 11       |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan .....               | 18       |
| 2.1.5 Komunikasi Terapeutik.....             | 24       |
| 2.1.6 Fasilitas Ruang .....                  | 32       |
| 2.1.7 Jamkesmas .....                        | 34       |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.2            | Kajian Penelitian Terdahulu .....                    | 35        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                       | <b>38</b> |
| 3.1            | Kerangka Penelitian .....                            | 38        |
| 3.2            | Hipotesa Penelitian .....                            | 41        |
| 3.3            | Desain Penelitian .....                              | 42        |
| 3.4            | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....   | 42        |
| 3.5            | Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel ..... | 47        |
| 3.5.1          | Jenis dan sumber data .....                          | 47        |
| 3.5.2          | Populasi .....                                       | 47        |
| 3.5.3          | Sampel .....   | 47        |
| 3.5.4          | Teknik pengambilan data.....                         | 48        |
| 3.6            | Uji kualitas Data .....                              | 49        |
| 3.6.1          | Uji Validitas .....                                  | 49        |
| 3.6.2          | Uji Reliabilitas .....                               | 49        |
| 3.6.3          | Uji Multikolinearitas .....                          | 50        |
| 3.6.4          | Uji Heteroskedastisitas .....                        | 50        |
| 3.7            | Analisa Data .....                                   | 50        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN .....</b>                        | <b>52</b> |
| 4.1.           | Gambaran Umum Objek Penelitian RSUD Serang .....     | 52        |
| 4.2.           | Hasil Analisa Deskriptif.....                        | 54        |
| 4.2.1          | Deskripsi Hasil Penelitian .....                     | 54        |
| 4.3            | Hasil Uji Kualitas Data .....                        | 58        |
| 4.3.1          | Hasil Uji Validitas.....                             | 58        |
| 4.3.2          | Hasil Uji Reliabilitas .....                         | 60        |
| 4.3.3          | Analisa Deskriptif .....                             | 60        |
| 4.3.4          | Hasil Uji Multikolinearitas .....                    | 64        |
| 4.3.5          | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                  | 64        |
| 4.4            | Hasil Uji Beda .....                                 | 65        |
| 4.5            | Uji Regresi Linear Berganda .....                    | 66        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.5.1 Uji Significant parameter .....   | 66        |
| 4.5.2 Uji Significant dengan F test .....                                       | 68        |
| 4.5.3 Analisa Koefisien Determinant R2 .....                                    | 68        |
| 4.5.4 Persamaan regresi linear berganda .....                                   | 68        |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 69        |
| 4.6.1 Koefisien Determinasi.....  | 69        |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap<br>Kepuasan pasien ..... | 69        |
| 4.6.3 Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan<br>pasien .....          | 70        |
| 4.6.4 Pengaruh Fasilitas Ruang terhadap Kepuasan pasien ..                      | 70        |
| 4.6.5 Kualitas Pelayanan Keperawatan sebagai faktor do-<br>minan.....           | 71        |
| 4.6.6 Tidak ada beda antara pasien umum dan jamkesmas.                          | 71        |
| <br>  |           |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>72</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 72        |
| 5.2. Saran .....  | 73        |
| <br>  |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>75</b> |

## DAFTAR TABEL

|            | Halaman   |
|------------|---|
| Tabel 1.1  | Jumlah Tenaga Perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Serang..... 3   |
| Tabel 1.2  | Jumlah Pasien dirawat di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Serang Periode Januari – Juni 2012 dan Januari – Juni 2013 ..... 4 |
| Tabel 1.3  | Indikator Kinerja Pelayanan Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Serang ..... 5   |
| Tabel 2.1  | Perbandingan penelitian yang relevan..... 37  |
| Tabel 3.1  | Dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan Keperawatan 44   |
| Tabel 3.2  | Dimensi dan indikator Komunikasi Terapeutik ..... 45  |
| Tabel 3.3  | Dimensi dan indikator Fasilitas Ruang..... 46   |
| Tabel 3.4  | Dimensi dan indikator Kepuasan pasien..... 46   |
| Tabel 4.1  | Rincian Responden Berdasarkan Umur..... 54  |
| Tabel 4.2  | Rincian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 55  |
| Tabel 4.3  | Rincian Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 55   |
| Tabel 4.4  | Rincian Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 56  |
| Tabel 4.5  | Rincian Responden Berdasarkan Penghasilan..... 57   |
| Tabel 4.6  | Rincian Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran ..... 57   |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan ..... 58  |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Terapeutik ..... 59   |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Validitas Fasilitas Ruang ..... 59  |
| Tabel 4.10 | Hasil Pengujian Reliabilitas ..... 60   |
| Tabel 4.11 | Hasil Penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan ..... 61  |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.12 | Hasil Penilaian responden terhadap Komunikasi Terapeutik.....                         | 62 |
| Tabel 4.13 | Hasil Penilaian responden terhadap Fasilitas Ruang .....                              | 63 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Multikolinearitas.....  | 64 |
| Tabel 4.15 | Perbedaan Pasien jamkesmas Dan Pasien Umum Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Serang..... | 65 |
| Tabel 4.16 | Parameter Significant Regresi Linear Berganda .....                                   | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Gap Kualitas jasa.....            | 16      |
| Gambar 3.1 Diagram Kerangka Penelitian ..... | 39      |
| Gambar 4.3 Grafik Scatterplot Residual ..... | 65      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  | Halaman |
|------------|--|---------|
| Lampiran 1 | Output SPSS 20 Uji Validitas Dan Reliabilitas<br>Kualitas Pelayanan Keperawatan..... | 76      |
| Lampiran 2 | Output SPSS 20 Uji Validitas Dan Reliabilitas<br>Komunikasi Terapeutik .....         | 77      |
| Lampiran 3 | Output SPSS 20 Uji Validitas Dan Reliabilitas<br>Fasilitas Ruang .....               | 78      |
| Lampiran 4 | Output SPSS 20 Uji Regresi Linear Berganda .....                                     | 79      |
| Lampiran 5 | Output SPSS 20 Uji Beda .....  | 82      |
| Lampiran 6 | Kuisisioner .....  | 83      |
| Lampiran 7 | Data Kuisisioner .....   | 88      |