

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Penelitian Terdahulu	6
1.3 Kesenjangan Penelitian	12
1.4 Identifikasi Masalah	13
1.5 Batasan Penelitian	13
1.6 Rumusan Masalah	14
1.7 Tujuan Penelitian	14
1.8 Kontribusi Penelitian	14
1.9 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Keterampilan Komunikasi	17
2.1.1 Definisi Komunikasi	17
2.1.2 Kategori Keterampilan Komunikasi.....	19
2.1.3 Indikator Keterampilan Komunikasi.....	20
2.1.4 Tingkat Proses Komunikasi.....	21
2.1.5 Komunikasi Dalam Kesehatan.....	21
2.2 Kepuasan Pasien	23
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	23
2.2.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	25
2.2.1.2 Kepuasan Yang Mengacu Pada Penerapan Standar Dan Kode Etik Profesi	30
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien	31
2.3 <i>Implicit Self Theory</i> (IST)	33
2.3.1 Perkembangan Theori Implisit.....	34
2.4 Rumah Sakit	37
2.4.1 Pengertian Rumah Sakit	37
2.4.1.1 Klasifikasi Rumah Sakit Menurut Kelas / Tipe	38
2.4.1.2 Kedudukan, Bentuk, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Swasta	40
2.4.2 Manajemen Pelayanan Rumah Sakit.....	41
2.4.2.1 Perencanaan	42
2.4.2.2 Pengorganisasian	42

2.4.2.3 Pelaksanaan	42
2.4.2.4 Pengawasan Dan Pengendalian	43
2.4.3 Administrasi Rumah Sakit.....	44
2.4.3.1 Administrasi Rawat Jalan	45
2.4.4 Pelayanan Rawat Jalan	45
2.4.4.1 Indikator Mutu Pelayanan Rawat Jalan...	47
2.4.5 Pelayanan Farmasi	48
2.4.5.1 Administrasi Dan IFRS.....	48
2.4.6 Sistem Informasi Rumah Sakit.....	49
2.4.7 Waktu Tunggu	50
2.4.8 Sumber Daya Manusia.....	51
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	54
3.1 Kerangka Konseptual	54
3.2 Hipotesis Penelitian	56
3.2.1 Hubungan Keterampilan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien	56
3.2.2 Hubungan Keterampilan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi <i>Implicit Self Theorist</i>	57
BAB IV METODE PENELITIAN	61
4.1 Desain Penelitian	61
4.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	62
4.2.1 Variabel <i>Communication Skill</i>	62
4.2.2 Variabel <i>Implicit Self Theory</i>	63
4.2.3 Variabel Kepuasan Pasien	64
4.3 Metode Pengukuran	65
4.4 Teknik Penentuan Sampel dan Pengumpulan Data	66
4.4.1 Penentuan Sampel	66
4.4.2 Pengumpulan Data	67
4.5 Analisa Data	68
4.5.1 Uji Instrumen	68
4.5.1.1 Analisa Faktor (Uji Validitas) Waktu Penelitian Pendahuluan.....	68
4.5.1.2 Uji Reliabilitas	71
4.5.2 Model Rerata Sel	72
4.5.2.1 <i>Median Split</i>	72
4.5.2.2 <i>General Linear Model (GLM) Univariate</i>	73
4.5.2.3 Metode Rerata Sel <i>Anova Nonhirrachi</i> ..	74
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	76
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	76
5.1.1 Sejarah Singkat Mayapada Hospital Jakarta Selatan	76
5.2 Pelaksanaan Penelitian	78
5.2.1 Pelaksanaan <i>Pretest</i>	78
5.2.1.1 Pembahasan Uji Validitas	79
5.2.1.2 Pembahasan Uji Reliabilitas	81
5.2.2 Pelaksanaan Survei	82

5.3	Hasil Penelitian	82
5.3.1	Analisis Deskriptif Demografi Responden	82
5.3.2	Analisis Perbedaan Respon Responden	83
5.3.2.1	Perbedaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
5.3.2.2	Perbedaan Responden Berdasarkan Usia...	85
5.3.2.3	Perbedaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85
5.3.2.4	Perbedaan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	87
5.3.2.5	Perbedaan Responden Berdasarkan Kunjungan	87
5.3.3	Analisis Hasil Penelitian Dengan <i>General Linear Model</i>	88
5.3.3.1	Uji Reliabilitas Dan Validitas Kuisisioner ...	88
5.4	Analisis Hasil Penelitian Dengan Rerata Sel	91
5.4.1	<i>Median Split</i>	91
5.4.2	Pengujian Hipotesis 1: Keterampilan Komunikasi Dokter Meningkatkan Kepuasan Pasien	92
5.4.3	Pengujian Hipotesis 2: Keterampilan Komunikasi Dokter Meningkatkan Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi <i>Implicit Self Theorist</i>	94
5.4.4	Pembahasan Hipotesis	97
5.4.4.1	Keterampilan Komunikasi Dokter Meningkatkan Kepuasan Pasien	98
5.4.4.2	Khusus Pasien <i>Entity</i> , Persepsi Komunikasi Tinggi Memiliki Kepuasan Lebih Besar Dibanding Komunikasi Rendah	99
5.4.4.3	Khusus Persepsi Komunikasi Tinggi, Pasien <i>Incremental</i> Tidak Lebih Puas Dibanding <i>Entity</i>	101
5.4.4.4	Khusus Komunikasi Rendah, Pasien <i>Incremental</i> Lebih Puas Dibanding <i>Entity</i> .	102
5.5	Implikasi Manajerial	104
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	121
6.1	Kesimpulan	121
6.2	Keterbatasan Penelitian	122
6.3	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	123
DAFTAR PUSTAKA	124	
LAMPIRAN	129	
Lampiran 1	: Surat Pengantar Penelitian	130
Lampiran 2	: Kuesioner <i>Pretest</i>	131
Lampiran 3	: Tabulasi <i>Pretest</i>	135
Lampiran 4	: Hasi Uji <i>Pretest</i>	136

Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian	143
Lampiran 6 : Tabulasi Data Kuisisioner Penelitian	147
Lampiran 7 : Uji <i>One Way ANOVA</i>	152
Lampiran 8 : Uji Kuesioner Penelitian	165
Lampiran 9 : Uji Statistik Rerata Sel	170