

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG	i
TANDA PENGESAHAN SIDANG	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Penelitian	5
I.5. Sistematika Laporan	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Kerangka Teori	7
II.2. Operasional Variabel	27
II.3. Kerangka Pemikiran	29
II.4. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN	31
III.1. Desain Penelitian	31
III.2. Bahan Penelitian dan Unit Analisis	31

III.3. Populasi dan Sample	32
III.4. Teknik Pengumpulan Data	34
III.5. Validitas dan Reliabilitas	36
III.6. Analisa Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
IV.1. Sejarah Klinik IRC	48
IV.2. Hasil Penelitian	56
IV.3. Hubungan Kualitas Komunikasi dan Kepuasan	73
IV.4. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	92
V.1. Kesimpulan	92
V.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
LAMPIRAN	ix