

ABSTRAK

Nama / N.I.M : Christy Regina Makikama / 200752120
Judul : Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter dan Pasien Dengan Kepuasan
Dalam Berkonsultasi Pada Dr. Cecilia R. Padang, Ph.D, FACR
Jumlah Halaman : 94 Halaman
Kata Kunci : kualitas komunikasi, kepuasan.
Daftar Pustaka : 17 judul 1995 – 2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel kualitas komunikasi dokter dan pasien dengan kepuasan dalam berkonsultasi pada Dr. Cecilia Padang. Untuk mengetahui hal itu digunakan metode survei dengan instrument kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan, paling banyak (47,92%) responden yang menyatakan bahwa Dr. Cecilia Padang memiliki komunikasi yang berkualitas. Lebih separuh (58,33%) responden menyatakan puas berkonsultasi dengan Dr. Cecilia Padang. Ada hubungannya antara kualitas komunikasi dokter dengan kepuasan pasien dalam berkonsultasi pada Dr. Cecilia Padang, hal ini ditunjukkan dari hasil *thitung* (16,511) lebih besar dari *ttabel* (2,015). Hubungan tersebut bila dilihat dari identitas responden, maka yang berpengaruh adalah lamanya responden menjadi pasien. Ini berarti, lama menjadi pasien mempengaruhi hubungan kualitas komunikasi dengan kepuasan dalam berkonsultasi.

Saran, sebaiknya untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan kepuasan, Dr. Cecilia Padang sebaiknya memperhatikan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan pendapatan responden per bulan. Hal itu dimaksudkan agar Dr. Cecilia Padang dalam berkomunikasi membedakan berdasarkan karakteristik pasien tersebut.