

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah Pokok .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1. Komunikasi .....	8
2.1.2. Komunikasi Antarpribadi .....	17
2.1.3. Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi yang Efektif .....	20
2.1.4. Kepuasan Pasien .....	25
2.2. Operasionalisasi Variabel .....	32
2.3. Kerangka Pemikiran .....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1. Desain Penelitian .....	40
3.2. Bahan Penelitian dan Unit Analisis .....	41
3.3. Populasi dan Sampel .....	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	46
3.6. Teknik Analisa Data .....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	53
4.1. Subyek Penelitian.....	53
4.1.1. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	53
4.1.2. Visi, Misi, Motto Rumah Sakit .....	56
4.1.3. Struktur Organisasi .....	57

4.2. Hasil Penelitian .....	58
4.2.1. Identitas Responden .....	58
4.2.2. Penerapan Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi Yang Efektif Antara Dokter Dengan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Citra Harapan .....	60
4.2.3. Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Citra Harapan .....	69
4.3. Pembahasan.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Surat Keterangan Penelitian	
2. Kuesioner	
3. Test-Retest I	
4. Test-Retes II	
5. Pengukuran Penerapan Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi Yang Efektif Antara Dokter Dengan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Citra Harapan	
6. Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Citra Harapan	
7. Tabel Induk	
8. Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi Yang Efektif Antara Dokter Dengan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Citra Harapan	
9. Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Citra Harapan.	
10. Contoh Brosur Rumah Sakit Citra Harapan	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	59
3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
4. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
5. Dokter RS Citra Harapan Bersedia Menanggapi dengan Senang Hati Informasi/ Keluhan Anda.....	61
6. Dokter RS Citra Harapan Senantiasa Jujur dan Terus Terang dalam Menjelaskan Penyakit Anda.....	61
7. Dokter RS Citra Harapan Mampu Memahami dan Merasakan Apa yang Sedang Anda Rasakan.....	62
18. Dokter RS Citra Harapan Mampu Menempatkan Dirinya Pada Peranan atau Posisi Anda Sebagai Pasien.....	63
9. Dokter RS Citra Harapan Menggunakan Bahasa atau Istilah yang Mudah Dimengerti oleh Anda Sehingga Terjadi Kesamaan Makna / Pengertian Antara Dokter dan Anda. ....	63
10. Dokter RS Citra Harapan Mau Mendengarkan Pandangan yang Berbeda Serta Bersedia Menerima Pendapat Anda Jika Pendapatnya Salah.....	64
11. Dokter RS Citra Harapan Mendorong Anda Untuk Lebih Aktif Berpartisipasi Menyampaikan Masukan Sehingga Tercipta Situasi Komunikasi dan Interaksi yang Nyaman. ....	65

12.	Dokter RS Citra Harapan Menyampaikan Pesannya Menggunakan Kalimat Bujukan (Persuasif) Bukan Kalimat yang Bersifat Kalimat yang Bersifat Menyuruh atau Memaksa Anda.....	66
13.	Dokter RS Citra Harapan Senantiasa Meminta dan Membutuhkan Informasi dari Anda Terkait dengan Penyakit Anda .....	66
14.	Dokter RS Citra Harapan Menghargai dan Memperlakukan Anda dengan Hormat .....	67
17	Penerapan Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi yang Efektif Antara Dokter dengan Pasien Rawat Inap RS Citra Harapan .....	68
18.	Dokter RS Citra Harapan Senantiasa Berpenampilan dengan Baik (Bersih, Rapi) serta Sopan. ....	69
19.	Dokter RS Citra Harapan Senantiasa Menggunakan Peralatan Medis (Misalnya Stetoskop) Untuk Memeriksa Anda.....	70
20.	Dokter RS Citra Harapan Menepati Janji yang Diberikan Kepada Anda.....	70
21.	Terapi yang Diberikan Dokter RS Citra Harapan Terhadap Penyakit Anda Terbukti Tepat. ....	71
22.	Dokter RS Citra Harapan Menunjukkan Keinginan Tinggi/Kesungguhan Dalam Membantu Anda .....	72
23.	Dokter RS Citra Harapan Tanggap dan Sigap Dalam Menangani Keluhan Anda. ....	72
24.	Bilamana Anda Perlukan Dokter Jaga RS Citra Harapan Mudah Diakses / Dihubungi.....	73
25.	Dokter RS Citra Harapan Memiliki Pengetahuan yang Baik, Mampu Menjawab Pertanyaan Anda Dengan Jelas. ....	74
26.	Dokter RS Citra Harapan Memiliki Keterampilan yang Baik, Tidak Menimbulkan Keragu-Raguan Pada Anda.....	74

27.	Tindakan yang Dilakukan Oleh Dokter RS Citra Harapan Dapat Bermanfaat Bagi Kesembuhan Anda.....	75
28.	Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Citra Harapan .....	76

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan</b>	<b>Halaman</b>
1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Citra Harapan .....	57