

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Bukan Plagiat	i
Abstrak	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Persetujuan	iv
Riwayat Hidup	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
1. Tujuan Umum	8
2. Tujuan Khusus	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
I. Komunikasi Terapeutik	
A. Pengertian	10
B. Tahapan Komunikasi Terapeutik.....	12

C. Unsur Komunikasi Terapeutik.....	16
D. Tehnik Komunikasi Terapeutik	17
E. Prinsip – Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	19
F. Hambatan Dalam Komunikasi Terapeutik.....	21
G. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik	22
H Fungsi Komunikasi Terapeutik	23
II. Kepuasan Pasien	
A. Pengertian Kepuasan.....	24
B. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	28
C. Aspek–Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	34
D. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	36
E. Penyebab Ketidak Puasan Pasien.....	38
 BAB III : KERANGKA KONSEP PENELITIAN, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	
A. Kerangka konsep.....	39
B. Hipotesis	40
C. Definisi Operasional	40
 BAB IV : METODE PENELITIAN	
A. Desain penelitian.....	47
B. Populasi dan Sample	47

1. Populasi Penelitian	47
2. Sampel Penelitian	47
3. Teknik Pengambilan Sampel	48
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
D. Etika Penelitian	49
E. Alat Pengumpulan Data	49
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
1. Uji Validitas	50
2. Reliabilitas	50
G. Metode Pengumpulan Data	51
H. Pengolahan dan Analisa Data	52
1. Editing data	52
2. Coding Data	52
3. Penerapan Skor	53
4. Analisa Data.....	53
a. Analisa Univariat.....	54
b. Analisa Bivariat	54

BAB V : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Area Penelitian	57
B. Hasil Penelitian	58
1. Karakteristik Responden	58
2. Analisis Univariat	64

3. Analisa Bivariat	66
---------------------------	----

BAB VI : PEMBAHASAN

A. Keterbatasan Penelitian.....	69
B. Karakteristik Responden	70
C. Analisa Univariat	74
D. Analisa Bivariat	77

BAB VII : PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN