

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan	3
E. Manfaat	4
F. Keaslian Penelitian	5
G. Gambaran Umum Lokasi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Landasan Teori	16
C. Kerangka Konsep	16
BAB III Metode Penelitian	17
A. Jenis dan Rancangan	17

B. Populasi dan Sampel	17
C. Tempat dan Waktu Penelitian	19
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional	20
F. Teknik Pengambilan Data	22
G. Instrumen Penelitian	22
H. Teknik Validitas dan Reabilitas	24
I. Analisis Data	30
J. Pelaksanaan Pelaksanaan	31
K. Keterbatasan Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil	33
1. Identifikasi Karakteristik Responden	33
2. Kemampuan Komunikasi Interpersonal	34
3. Kepuasan Pasien	38
B. Pembahasan	42
1. Identifikasi Karakteristik responden	42
2. Kemampuan Komunikasi Interpersonal	43
3. Kepuasan Pasien	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

Daftar Tabel

Tabel 1.	Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.	Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.	Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Pasien Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan	23
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan	23
Tabel 5.	Rangkuman Uji Validitas Instrumen kemampuan Komunikasi Interpersonal	25
Tabel 6.	Rangkuman Uji Validitas Instrumen kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi Interpersonal	27
Tabel 7.	Kriteria <i>Guilford</i>	29
Tabel 8.	Rangkuman Uji Reliabilitas kemampuan komunikasi Interpersonal dan Kepuasan.....	29
Tabel 9.	Tingkatan Kategori Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 10.	Karakteristik Responden	33
Tabel 11.	Diskripsi Numerik Variabel Kemampuan Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan	34
Tabel 12.	Klasifikasi Aspek Kemampuan Komunikasi Interpersonal Petugas pendaftaran	35
Tabel 13.	Klasifikasi Aspek Kemampuan Komunikasi Interpersonal Perawat	36
Tabel 14.	Klasifikasi Aspek Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dokter	36
Tabel 15.	Klasifikasi Aspek Kemampuan Komunikasi Interpersonal Farmasi	37
Tabel 16.	Diskripsi Numerik Kepuasan Pasien	38
Tabel 17.	Klasifikasi Dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Petugas Pendaftaran	39
Tabel 18.	Klasifikasi Dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Perawat	40
Tabel 19.	Klasifikasi Dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Dokter	41
Tabel 20.	Klasifikasi Dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Farmasi	41

Daftar Gambar

Gambar 1. Kerangka Teori	16
Gambar 2. Kerangka Konsep	16

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Permohonan Studi Pendahuluan	53
Lampiran 2. Kuesioner	54
Lampiran 3. Data Jawaban Responden	55
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
Lampiran 5. Distrik Numerik Karakteristik Responden	57
Lampiran 6. Distrik Numerik Data Penelitian	58

DAFTAR SINGKATAN

1. CCS : *Current Customer Satisfaction*
2. ACS : *Anticipated Customer Satisfaction*