

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| I. PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Kepuasan Pasien..... | 6 |
| i. Dimensi kepuasan pasien..... | 8 |
| ii. Faktor yang memprediksi kepuasan pasien..... | 9 |
| iii. Pengukuran kepuasan..... | 11 |
| B. Persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif dokter..... | 14 |
| i. Hubungan persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien..... | 20 |
| C. Persepsi pasien terhadap keterampilan klinis dokter..... | 21 |
| D. Pelayanan Rawat Inap..... | 24 |
| E. Kerangka Teori..... | 28 |
| F. Hipotesis..... | 31 |
| III. METODE PENELITIAN..... | 32 |
| A. Desain Penelitian..... | 32 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 32 |
| C. Subjek Penelitian..... | 32 |
| D. Variabel Penelitian..... | 34 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 34 |
| i. Kepuasan Pasien..... | 34 |

| | |
|--|----|
| ii. Persepsi Pasien terhadap Kemampuan Komunikasi efektif Dokter | 35 |
| iii. Persepsi Pasien terhadap Kompetensi Klinis Dokter | 36 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 37 |
| i. Jenis Instrumen..... | 37 |
| ii. Validitas dan Reliabilitas..... | 37 |
| G. Metode Analisis Data..... | 41 |
| i. Uji Asumsi Klasik | 41 |
| ii. Analisis Kepuasan | 43 |
| iii. Analisis Zona Toleransi..... | 44 |
| iv. Uji Hipotesis..... | 45 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 48 |
| A. Deskripsi Subjek Penelitian | 48 |
| B. Deskripsi, Validitas, dan Reliabilitas Data | 50 |
| i. Validitas Skala..... | 50 |
| ii. Uji Daya Beda dan Reliabilitas Data..... | 50 |
| iii. Deskripsi Data Penelitian | 52 |
| C. Hasil | 56 |
| i. Uji Asumsi..... | 56 |
| ii. Analisis Kepuasan | 58 |
| iii. Analisis Zona Toleransi..... | 59 |
| iv. Uji Hipotesis..... | 59 |
| v. Analisis Tambahan | 61 |
| D. Pembahasan..... | 62 |
| E. Keterbatasan Penelitian..... | 73 |
| V. SIMPULAN DAN SARAN | 74 |
| A. Simpulan | 74 |
| B. Saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian..... | 5 |
| Tabel 2. Standar pelayanan minimal RS | 26 |
| Tabel 3. Standar pelayanan minimal RSUD dr. R Soetrasno Rembang | 27 |
| Tabel 4. Aitem persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif | 35 |
| Tabel 5. Aitem persepsi pasien terhadap keterampilan klinis dokter..... | 36 |
| Tabel 6. Deskripsi responden penelitian | 48 |
| Tabel 7. Data deskriptif hasil penelitian | 52 |
| Tabel 8. Norma Kategorisasi Data | 54 |
| Tabel 9. Kategorisasi Data Hasil Penelitian..... | 55 |
| Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas | 57 |
| Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| Tabel 12. Analisis Kepuasan Pasien | 58 |
| Tabel 13. Hasil Uji Regresi Ganda | 59 |
| Tabel 14. Hasil Uji Parsial (uji t) | 60 |
| Tabel 15. Hasil Uji Analisis Tambahan | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Model SERVQUAL 7 Gaps (Shahin, 2006) | 13 |
| Gambar 2. Model komunikasi Lasswell (Steinberg, 2007)..... | 14 |
| Gambar 3. Standar Kompetensi Dokter (Konsil, 2012)..... | 15 |
| Gambar 4. Proses diagnosis pasien (McWhinney, 1972) | 22 |
| Gambar 5. Kerangka Teori..... | 28 |