

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
INTISARI	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	4
C. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJUAN PUSTAKA	6
A. Kualitas Pelayanan Perawat	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2. Faktor Kualitas Pelayanan	8
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
4. Aspek Kualitas Pelayanan	11
B. Keadilan Kompensasi	12
1. Kompensasi	12
2. Bentuk-bentuk Kompensasi	13

3.	Keadilan Kompensasi	13
4.	Aspek Keadilan Kompensasi	14
C.	Efikasi diri	16
1.	Pengertian Efikasi Diri	16
2.	Aspek Efikasi Diri	17
D.	Empati.....	18
1.	Pengertian Empati.....	18
2.	Aspek Empati	19
E.	Dinamika Hubungan antara Keadilan Kompensasi, Empati, dan Efikasi diri dengan Kualitas pelayanan	21
F.	Hipotesis	23
BAB II. METODE PENELITIAN		24
A.	Identifikasi Variabel	24
B.	Definisi Operasional Variabel	24
C.	Subjek Penelitian	25
D.	Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	26
E.	Validitas dan Reliabilitas.....	29
F.	Metode Analisis Data	30
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL ANALISIS.....		31
A.	Deskripsi Subjek.....	31
B.	Tahan Penelitian	31
C.	Hasil Analisis Data	35
D.	Pembahasan	42
BAB V. PENUTUP		45
A.	Kesimpulan Penelitian.....	45



HUBUNGAN ANTARA KEADILAN KOMPENSASI, EMPATI, DAN EFIKASI DIRI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

NATALIA AGA PRASETYARINI, Fathul Himam, Drs., M.Psi., M.A., Ph.D., Psikolog

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

B. Saran	46
Daftar Pustaka.....	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	51