

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Maksud Penelitian.....	8
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9

1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis .....	11
2.1.2 Studi Kepustakaan .....	13
2.1.2.1 Tinjauan tentang Ilmu Komunikasi.....	13
2.1.2.2 Tinjauan tentang Komunikasi Organisasi .....	17
2.1.2.3 Tinjauan tentang Kinerja.....	24
2.1.2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien .....	27
2.1.2.6 Tinjauan tentang Perawat.....	31
2.1.2.7 Tinjauan tentang Pasien .....	33
2.1.2.8 Tinjauan tentang Rumah Sakit.....	37
2.2 Kerangka Pemikiran .....	42
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	42
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual .....	47

2.3 Hipotesis .....	52
2.3.1 Hipotesis Nol .....	52
2.3.2 Hipotesis Alternatif .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
3.1 Desain Penelitian.....	56
3.2 Populasi dan Sampel .....	59
3.2.1 Populasi .....	59
3.2.2 Sampel.....	60
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.3.1 Studi Pustaka.....	64
3.3.2 Studi Lapangan.....	65
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	66
3.5 Teknik Analisa Data.....	68
3.5.1 Uji Validitas Data.....	71
3.5.2 Uji Realibilitas Data.....	73
3.5.3 Uji Statistik Penelitian.....	74

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	75
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	75
3.6.2 Waktu Penelitian .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	78
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	78
4.1.1.1 Sejarah RSUD Raden Mattaher Jambi.....	78
4.1.1.2 Visi dan Misi RSUD Raden Mattaher Jambi.....	79
4.1.1.3 Nilai-Nilai Dasar RSUD Raden Mattaher Jambi .....	81
4.1.1.4 Motto RSUD Raden Mattaher Jambi .....	82
4.1.1.5 Budaya RSUD Raden Mattaher Jambi.....	83
4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
4.1.2.1 Hasil Validitas.....	84
4.1.2.2 Hasil Reliabilitas .....	86
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian .....	87
4.1.3.1 Analisis Responden Pasien RSUD Raden Mattaher.....	87

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	93
4.1.3.3 Uji Statistik Penelitian.....	113
4.2 Pembahasan .....	145
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>160</b>
5.1 Kesimpulan.....	160
5.2 Saran .....	161
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	161
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	162
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>163</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>166</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>188</b>