DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 13

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal 23

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Terapeutik 26

2.1.5 Tinjauan Tentang Kepuasan 36

2.1.6 Tinjauan Tentang Kepuasan Pelayanan 39

2.1.7 Tinjauan Tentang Perawat 40

2.1.8 Tinjauan Tentang Pasien 41

2.1.9 Tinjauan Tentang Rumah Sakit 42

2.2 Kerangka Pemikiran 46

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 47

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 48

2.3 Hipotesis 53

2.3.1 Hipotesis Induk.....53

2.3.2 Hipotesis Anak 53

BAB III METODE PENELITIAN 58

3.1 Desain Penelitian 58

3.2 Populasi dan Sampel 61

3.2.1 Populasi 61

3.2.2 Sampel 61

3.3 Teknik Pengumpulan Data 65

3.3.1 Studi Pustaka 65

3.3.2 Studi Lapangan 65

3.4 Operasionalisasi Variabel 67

3.5 Teknik Analisis Data 69

3.5.1 Uji Validitas 70

3.5.2 Uji Reabilitas 72

3.5.3 Uji Statistik Penelitian 73

3.5.4 Uji Hipotesis 74

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 75

3.6.1 Lokasi Penelitian 75

3.6.2 Waktu Penelitian 75

BAB IV METODE PENELITIAN 77

4.1 Hasil Penelitian 77

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 78

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan.....78

4.1.1.2 Visi Rumah Sakit Advent Bandung.....79

4.1.1.3 Misi Rumah Sakit Advent Bandung.....79

4.1.1.4 Motto Rumah Sakit Advent Bandung 81

4.1.1.5 Budaya Rumah Sakit Advent Bandung.....81

4.1.1.6 Logo Rumah Sakit Advent Bandung.....82

4.1.1.7 Struktur Organisasi 86

4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 86

4.1.2.1 Analisis Hasil Uji Validitas 87

4.1.2.2. Analisis Hasil Uji Reliabilitas 94

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 95

4.2 Pembahasan 184

4.2.1 Pengaruh Indikator Variabel Indikator KomunikasiTerapeutik (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).....185

4.3.2 Analisa Pengaruh Variabel Komunikasi Terapeutik (X) terhadap setiap indikator Variabel Kepuasan Pelayanan (Y) 192

4.3.3. Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) 201

BAB V METODE PENELITIAN 205

5.1 Kesimpulan 205

5.2 Saran 208

DAFTAR PUSTAKA 211

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP