

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.5.1 Teori Reduksi Ketidakpastian.....	10
1.5.2 Kerangka Berpikir.....	16
1.6 Hipotesis.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Komunikasi Interpersonal .....	18
2.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	18
2.1.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	20

2.2 Komunikasi Kesehatan.....	22
2.3 Komunikasi Terapeutik.....	23
2.4 Dokter.....	24
2.5 Pasien .....	24
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.6.2 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7 Rumah Sakit.....	27
2.8 Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Penelitian, Populasi, dan Sampel .....	34
3.3 Variabel Yang Diteliti .....	36
3.3.1 Definisi Konseptual Variabel.....	36
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3.3 Indikator Variabel .....	37
3.3.4 Diagram Hubungan Antarvariabel .....	39
3.4 Jenis Data .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	42
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
3.7.1 Uji Validitas .....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Uji Prasyarat Analisis.....	46
3.8.1 Uji Normalitas .....	46

3.8.2 Uji Linieritas .....	46
3.9 Uji Hipotesis .....	47
3.9.1 Uji Korelasi Product Moment .....	47
3.9.2 Uji Regresi Linier.....	47
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
3.9.4 Uji T .....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
4.1 Deskripsi Umum Penelitian .....	48
4.2 Deskripsi Responden.....	48
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Domisili .....	51
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian Variabel X .....	51
4.3.1 Keterbukaan .....	52
4.3.2 Empati .....	55
4.3.3 Dukungan .....	60
4.3.4 Rasa Positif .....	64
4.3.5 Kesamaan .....	68
4.3.6 Perhitungan Interval Variabel X .....	73
4.4 Analisis Deskriptif Data Penelitian Variabel Y .....	74
4.4.1 <i>Tangible</i> (bukti langsung) .....	75
4.4.2 <i>Empathy</i> (empati) .....	79
4.4.3 <i>Reliability</i> (keandalan) .....	84
4.4.4 <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	88
4.4.5 <i>Assurance</i> (jaminan).....	92

4.4.6 Perhitungan Interval Variabel Y .....	97
4.5 Uji Prasyarat Analisis.....	99
4.5.1 Uji Normalitas.....	99
4.5.2 Uji Linieritas .....	100
4.6 Uji Hipotesis .....	100
4.6.1 Uji Korelasi <i>Product Moment</i> .....	100
4.6.2 Uji Regresi Linier Sederhana .....	102
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi .....	104
4.6.4 Uji T .....	104
4.7 Pembahasan.....	106
BAB V PENUTUP.....	115
5.1 Simpulan .....	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 HASIL UJI VALIDITAS .....	43
Tabel 3.2 HASIL UJI RELIABILITAS .....	46
Tabel 4.1 USIA RESPONDEN .....	49
Tabel 4.2 JENIS KELAMIN RESPONDEN .....	50
Tabel 4.3 DOMISILI RESPONDEN .....	51
Tabel 4.4 Q1 – Pasien senang dan leluasa ketika berkomunikasi dengan dokter .	52
Tabel 4.5 Q2 – Pasien berkomunikasi secara terbuka kepada dokter .....	53
Tabel 4.6 Q3 – Dokter menyampaikan informasi perawatan kepada pasien .....	53
Tabel 4.7 INTERVAL KELAS INDIKATOR KETERBUKAAN .....	55
Tabel 4.8 Q4 – Dokter selalu menanyakan kabar kesehatan saat bertemu pasien	56
Tabel 4.9 Q5 – Dokter memahami keluhan pasien dengan baik.....	56
Tabel 4.10 Q6 – Dokter selalu menciptakan suasana pembicaraan yang nyaman dengan pasien.....	57
Tabel 4.11 Q7 – Dokter sering memberikan masukan atau berbagi pengalaman.	58
Tabel 4.12 INTERVAL KELAS INDIKATOR EMPATI.....	59
Tabel 4.13 Q8 – Dokter memperlakukan pasien dengan hormat sewaktu berkomunikasi.....	60
Tabel 4.14 Q9 – Dokter memberikan dukungan kepada pasien ketika berkonsultasi .....	61
Tabel 4.15 Q10 – Dokter memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalani perawatan dengan baik.....	61
Tabel 4.16 Q11 – Dokter berusaha membantu menyelesaikan masalah kesehatan yang dialami pasien.....	62
Tabel 4.17 INTERVAL KELAS INDIKATOR DUKUNGAN .....	64
Tabel 4.18 Q12 – Informasi yang disampaikan dokter adalah benar dan akurat..	64
Tabel 4.19 Q13 – Dokter menghargai pasien ketika berkomunikasi .....	65
Tabel 4.20 Q14 – Dokter menjawab semua pertanyaan yang pasien ajukan.....	66
Tabel 4.21 Q15 – Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh-sungguh .....	66

Tabel 4.22 INTERVAL KELAS INDIKATOR RASA POSITIF .....	68
Tabel 4.23 Q16 – Dokter menampilkan sikap dan perilaku yang baik ketika berkomunikasi dengan pasien .....	68
Tabel 4.24 Q17 – Tidak ada jarak antara dokter dengan pasien ketika berkomunikasi .....	69
Tabel 4.25 Q18 – Dokter menghargai pendapat pasien mengenai proses perawatan .....	70
Tabel 4.26 Q19 – Pasien bersikap baik dalam mengikuti proses perawatan .....	70
Tabel 4.27 INTERVAL KELAS INDIKATOR KESAMAAN.....	72
Tabel 4.28 TABEL KRITERIA VARIABEL X KOMUNIKASI INTERPERSONAL .....	74
Tabel 4.29 INTERVAL KELAS VARIABEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER-PASIEN .....	74
Tabel 4.30 Q1 – Dokter berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pasien .	75
Tabel 4.31 Q2 – RSUD Cilacap memiliki fasilitas yang lengkap .....	76
Tabel 4.32 Q3 – RSUD Cilacap tampak indah, bersih, dan nyaman.....	77
Tabel 4.33 Q4 – RSUD Cilacap memiliki ruang perawatan yang nyaman .....	77
Tabel 4.34 INTERVAL KELAS INDIKATOR BUKTI FISIK .....	79
Tabel 4.35 Q5 – Dokter memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.....	80
Tabel 4.36 Q6 – Dokter memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh .....	80
Tabel 4.37 Q7 – Dokter bersikap ramah dan sopan kepada pasien .....	81
Tabel 4.38 Q8 – Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	82
Tabel 4.39 INTERVAL KELAS INDIKATOR EMPATI.....	83
Tabel 4.40 Q9 – Dokter melakukan pemeriksaan secara teliti dan menyeluruh kepada pasien .....	84
Tabel 4.41 Q10 - Dokter memberikan informasi tentang keluhan yang dialami pasien secara lengkap sebelum memberikan pelayanan .....	85
Tabel 4.42 Q11 - Dokter menerangkan jenis tindakan yang akan dilakukan .....	86
Tabel 4.43 Q12 – Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di RSUD Cilacap cepat dan tepat.....	86

Tabel 4.44 INTERVAL KELAS INDIKATOR KEANDALAN .....	88
Tabel 4.45 Q13 – RSUD Cilacap tanggap dalam melayani pasien.....	88
Tabel 4.46 Q14 – Dokter bersedia menanggapi keluhan dan saran pasien.....	89
Tabel 4.47 Q15 – Dokter melakukan tindakan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur.....	90
Tabel 4.48 Q16 – Dokter memberikan informasi dan pemahaman secara jelas kepada pasien .....	90
Tabel 4.49 INTERVAL KELAS INDIKATOR KETANGGAPAN .....	92
Tabel 4.50 Q17 – RSUD Cilacap memiliki dokter sesuai kompetensi dan berpengalaman di bidangnya.....	92
Tabel 4.51 Q18 – RSUD Cilacap menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap .....	93
Tabel 4.52 Q19 – Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.....	94
Tabel 4.53 Q20 – Pasien akan menuju RSUD Cilacap ketika merasakan sakit ...	94
Tabel 4.54 INTERVAL KELAS INDIKATOR JAMINAN .....	96
Tabel 4.55 TABEL KRITERIA VARIABEL Y KEPUASAN PASIEN.....	98
Tabel 4.56 INTERVAL KELAS VARIABEL KEPUASAN PASIEN .....	98
Tabel 4.57 HASIL UJI NORMALITAS .....	99
Tabel 4.58 HASIL UJI LINIERITAS .....	100
Tabel 4.59 PEDOMAN DERAJAT HUBUNGAN .....	101
Tabel 4.60 HASIL UJI KORELASI PRODUCT MOMENT PEARSON.....	101
Tabel 4.61 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA .....	103
Tabel 4.62 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 GRAFIK JUMLAH UNIT RUMAH SAKIT DI INDONESIA .....	2
Gambar 1.2 DIAGRAM PERSENTASE JUMLAH KUNJUNGAN RAWAT JALAN DI RSUD CILACAP .....	5
Gambar 1.3 BAGAN KERANGKA BERPIKIR.....	16
Gambar 3.1 DIAGRAM HUBUNGAN ANTARVARIABEL.....	39