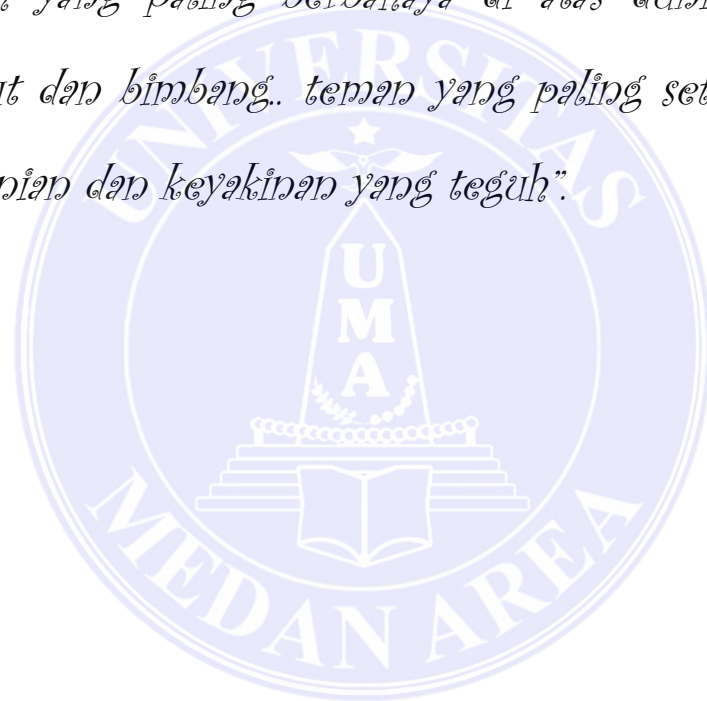


MOTTO

“Berusahalah jangan sampai terlengah walau sedetik saja, karena atas kelengahan kita tidak akan bisa di kembalikan seperti semula”.

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.. teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”.



KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikumWr, Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, kasih sayang dan karunia yang tidak terhingga. Segala sesuatu pastilah melalui proses ,hal tersebut pula yang juga penulis alami. Hasil dari buah tangan ini bukanlah akhir dari perjalanan panjang yang penulis tempuh, tetapi ini merupakan babak awal untuk menuju tingkat yang lebih tinggi lagi. Kesabaran adalah ujian terbesar menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Colombia Asia Medan”** ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Pada kesempatan ini dengan penuh penghargaan dan kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan dukungan moral baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

1. Terutama kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan penulis kesehatan, kesabaran, serta kekuatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini
2. Untuk suamiku tercinta dan anak - anakku tersayang terimakasih untuk selama ini atas kasih sayang yang tcurahkan, support yang tiada hentinya, dan dukungan - dukungan yang membangun bagi penulis untuk

kelancaran skripsi ini. Tidak lupa pula untuk Almarhum kedua orangtua saya karya tulis ini penulis persembahkan sebagai hadiah dan semoga karya tulis ini menjadi suatu kebanggaan untuk semua keluarga yang penulis cintai. I Love You.

3. Yayasan H. Agus Salim UMA yang telah mendirikan Universitas Medan Area, sebagai kampus di mana peneliti menimba ilmu.
4. Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A, selaku rektor UMA.
5. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi., selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, selaku ketua jurusan dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Penulis ucapkan terimakasih untuk semua dukungan dan kemudahan proses yang telah diberikan kepada penulis selama berlangsungnya skripsi ini sampai pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Istiana, S.Psi, M.pd., selaku pembimbing utama yang selalu memberikan bimbingan dan petunjuk dengan penuh kesabaran kepada penulis. Dan terima kasih juga kepada ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi.

M.Pd. M.Psi, selaku pembimbing kedua yang selalu memberikan bimbingan ,pengarahan, serta dukungan dengan penuh kesabaran kepada penulis.

9. Ibu Hj. Anna WD Purba ,S.Psi. Msi. Selaku ketua dalam sidang meja hijau yang telah berkenan meluangkan waktu dan langkahnya, Tidak lupa juga untuk Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi, selaku sekretaris dalam berlangsungnya pelaksanaan sidang meja hijau.
10. Untuk semua dosen program studi Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan dan membekali ilmu dan dorongan kepada penulis, juga staf Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang turut memperlancar proses penyelesaian kuliah dan skripsi ini.
11. Rumah Sakit Columbia Asia Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit tersebut.
12. Untuk semua pihak yang telah ikut membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.

Medan, 28 November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.A Latar Belakang Masalah.....	1
I.B Identifikasi Masalah.....	10
I.C Batasan Masalah.....	10
I.D Rumusan Masalah.....	10
I.E Tujuan Penelitian.....	11
I.F Mamfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.A Kepuasan Pasien.....	13
II.A.I Pengertian Kepuasan Pasien.....	13
II.A.II Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien....	14

II.A.III. Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	17
II.B Mutu Pelayanan Keperawatan.....	19
II.B.I Pengertian Mutu Pelayanan Perawat.....	19
II.B.II Ciri-Ciri Mutu Pelayanan.....	21
II.B.III Aspek-aspek Mutu Pelayanan Keperawatan.....	22
II.B.IV Faktor-faktor Mutu Pelayanan Keperawatan.....	24
II.C Pasien	28
II.C.I Pengertian Pasien.....	28
II.C.II Karakteristik Pasien.....	28
II.D Perawat	30
II.D.I Pengertian Perawat.....	30
II.D.II Ciri-Ciri Perawat.....	31
II.D.III Fungsi Perawat.....	32
II.D.IV Tanggung Jawab Perawat.....	32
II.E Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan	
Pasien.....	35
II.F Kerangka Konseptual.....	37
II.G Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
III.A Metode Penelitian.....	39
III.B Identifikasi Variabel Penelitian.....	39

III.C Defenisi Operasional.....	39
III.D Populasi, Sampel dan <i>Teknik Sampling</i>	40
III.E Metode Pengumpulan Data.....	41
III.F Validitas dan Reliabilitas	44
III.G Metode Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	
IV.A Oriantasi Kancan	49
IV.B Pelaksanaan Penelitian.....	55
IV.C Analisis Data & Hasil Penelitian.....	56
IV.D Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
V.A Simpulan.....	63
V.B Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Butir Skala Mutu Pelayanan Sebelum Penelitian.....	51
Tabel 2. Distribusi Pernyataan Kepuasan Kerja Sebelum Peneltian.....	52
Tabel 3. Distribusi Butir - butir Validitas Dari Skala Mutu Pelayanan Setelah Di Uji.....	52
Tabel 4. DistribusiButir - butir Validitas Dari Skala Kepuasan Pasien Setelah Di Uji.....	53
Tabel 5. Perhitungan Uji Normalitas.....	56
Tabel 6. Perhitungan Uji Linieritas.....	57
Tabel 7. Perhitungan r <i>Product Moment</i>	58
Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai Hipotetik dan Nilai Empirik.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- A. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Mutu Pelayanan Dan Skala Kepuasan Pasien
- B. Analisis Uji Normalitas
- C. Analisis Uji Homogenitas dan Uji Hipotesis
- D. Analisis Uji Linieritas
- E. Skala Mutu Pelayanan
- F. Skala Kepuasan Pasien
- G. Surat Keterangan Bukti Penelitian

