

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang maha kuasa sang pencipta semesta alam atas segala berkat roh kudus dan Anugerah yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari segala bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dan segala masukan untuk kebaikan dalam penulisan ini. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Irna Minauli M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Ibu Nini Sri wahyuni, S.Psi, M.Pd, selaku pembimbing I yang selalu menuntun dan membimbing dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd, selaku pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan nasehat dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA, selaku Ketua Sidang Meja Hijau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk penulis.
5. Ibu Anna Wati Dewi Purba, S.Psi, M.Si, selaku Dosen Tamu Meja Hijau, yang turut serta membantu dalam memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.
6. Bapak Andy Chandra S.Psi, M.Psi, selaku Sekretaris Sidang Meja Hijau atas waktu yang diberikan.

7. Bapak Dr. H.Djamaluddin Sambas, MARS selaku Direktur Utama RSUP H. Adam Malik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sebagai tempat dalam penelitian .
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Suamiku tercinta, yang dengan setia telah memberikan motivasi, dukungan serta doa dan anakku Andy Efratno dan Elisabeth Joraina yang selalu memberi keceriaan yang sangat berarti bagi penulis.
10. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam memberikan segala saran, dorongan dan masukan yang berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran, masukan dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk dapat dipergunakan sebagai penyempurnaan dalam pembuatan tulisan berikutnya.

Medan, 8 September 2009

Penulis,

Buktina Br Surbakti

## DAFTAR ISI

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                        | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                    | ii  |
| HALAMAN MOTTO.....                                         | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                                   | iv  |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                                   | v   |
| DAFTAR ISI.....                                            | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                       | x   |
| DAFTAR TABEL.....                                          | xi  |
| DAFTAR KURVE.....                                          | xii |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                                 |     |
| A. Latar Belakang Masalah.....                             | 1   |
| B. Tujuan Penelitian.....                                  | 12  |
| C. Manfaat Penelitian.....                                 | 12  |
| <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>                             |     |
| A. Kepuasan Pasien.....                                    | 14  |
| 1. Pengertian Kepuasan Pasien .....                        | 14  |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan<br>Pasien..... | 17  |
| 3. Aspek- Aspek Kepuasan Pasien.....                       | 18  |
| 4. Standar Kepuasan.....                                   | 20  |

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Kepuasan Mengacu Kepada Penerapan Standar<br>Dan Kode Etik Profesi.....          | 21 |
| 4.1. Kepuasan Mengacu Kepada Penerapan Semua<br>Persyaratan Pelayanan Kesehatan.....  | 23 |
| B. Persepsi Komunikasi Interpersonal.....                                             | 26 |
| 1. Pengertian Persepsi .....                                                          | 26 |
| 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi .....                                     | 28 |
| 3. Ciri-ciri Persepsi .....                                                           | 30 |
| 4. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....                                          | 31 |
| 5. Jenis-jenis Komunikasi .....                                                       | 33 |
| 6. Faktor-faktor Komunikasi Interpersonal .....                                       | 34 |
| 7. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal .....                                         | 36 |
| C. Pengertian Perawat .....                                                           | 39 |
| D. Pengertian Persepsi Terhadap Komunikasi Interpersonal<br>Perawat.....              | 40 |
| E. Pengertian Pasien.....                                                             | 42 |
| F. Hubungan Persepsi Komunikasi Interpersonal<br>Perawat Dengan Kepuasan Pasien ..... | 43 |
| G. Hipotesis .....                                                                    | 48 |

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| A . Identifikasi Variabel Penelitian .....             | 49 |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....      | 49 |
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 50 |

|        |                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------|----|
|        | D. Metode Pengumpulan Data .....                               | 52 |
|        | E. Validitas dan Reliabilitas .....                            | 54 |
|        | F. Metode Analisis Data .....                                  | 56 |
| BAB IV | PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL<br>PENELITIAN DAN PEMBAHASAN |    |
|        | A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian.....              | 59 |
|        | B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....                     | 68 |
|        | C. Pembahasan.....                                             | 75 |
| BAB V  | PENUTUP                                                        |    |
|        | A. Kesimpulan.....                                             | 78 |
|        | B. Saran.....                                                  | 79 |
|        | DAFTAR PUSTAKA.....                                            | 81 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               | Halaman |
|-----------------------------------------------|---------|
| Lampiran                                      |         |
| A. Uji Coba Skala .....                       | 85      |
| A-1. Data Uji Coba Skala Komunikasi           |         |
| Interpersonal Perawat .....                   | 86      |
| A-2 Data Uji Coba Skala Kepuasan Pasien.....  | 92      |
| A-3 Uji Validasi dan Reliabilitas Skala       |         |
| Komunikasi Interpersonal Perawat.....         | 100     |
| A-4 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala      |         |
| Kepuasan Pasien.....                          | 104     |
| B. Uji Asumsi.....                            | 109     |
| B-1 Uji Normalitas Sebaran.....               | 110     |
| B-2. Uji Linieritas Hubungan .....            | 115     |
| C. Analisis Data Korelasi Product Moment..... | 119     |
| D. Skala .....                                | 123     |
| D-1. Skala Komunikasi Interpersonal           |         |
| Perawat .....                                 | 124     |
| D-2 Skala Kepuasan Pasien .....               | 130     |
| E. Surat Keterangan Bukti Penelitian .....    | 126     |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel                                                                                                        |         |
| 1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Komunikasi Interpersonal Perawat Sebelum Uji Coba..... | 62      |
| 2. Distribusi Penyebaran Butir- butir Pernyataan Skala Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba.....                 | 63      |
| 3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Komunikasi Interpersonal Perawat Setelah Uji Coba..... | 65      |
| 4. Distribusi Penyebaran Butir- butir Pernyataan Skala Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba.....                 | 66      |
| 5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....                                                   | 69      |
| 6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....                                                  | 70      |
| 7. Rangkuman Perhitungan r Product Moment.....                                                               | 71      |
| 8. Statistik Induk.....                                                                                      | 71      |
| 9. Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....                                    | 73      |

## DAFTAR KURVE

| Kurve                                          | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| 1. Kurve Komunikasi Interpersonal Perawat..... | 74      |
| 2. Kurve Kepuasan Pasien.....                  | 75      |

