

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang telah memberikan kasih sayang sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Saya menyadari bahwa banyak kesulitan, kekurangan yang saya temukan selama proses penyusunan skripsi ini. secara jujur saya mengakui bahwa tanpa bantuan berbagai pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada kedua orang tua saya yang selalu memberi dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini. selain itu sebagai tanda terima kasih saya ingin menyampaikan tanda terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Amiruddin Rangkuti, selaku Pembimbing Utama saya ucapkan terima kasih atas bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area (UMA) Medan.
3. Ibu Suryani Hardjo, S. Psi, selaku pembimbing dua yang tanpa jenuh dan letih memberikan pengarahan pada penulis.
4. Seluruh staf dosen dan staf administrasi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, saya ucapkan terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan serta kelancaran administrasi.
5. Saudara-saudara saya yang turut mendukung penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Nefi darmayanti, Msi yang telah membantu dalam pengolahan data.
7. Teman-teman sesama mahasiswa Fakultas Psikologi yang turut memberi dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Eliwaty Sitepu yang telah memberi motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman satu kantor yang memberikan motivasi kepada saya hingga skripsi ini selesai.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan yang diberikan mendapat ridho dari Tuhan Yang Maha Esa.

Medan, Oktober 2002

**Penulis**

## DAFTAR ISI

|                                                                      | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                  | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                             | ii      |
| HALAMAN MOTTO .....                                                  | iv      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                            | v       |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                                             | vi      |
| DAFTAR ISI .....                                                     | viii    |
| DAFTAR TABEL .....                                                   | xi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                | xii     |
| <br>BAB I. PENDAHULUAN                                               |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                      | 1       |
| B. Tujuan Penelitian .....                                           | 5       |
| C. Manfaat Penelitian .....                                          | 6       |
| <br>BAB II. LANDASAN TEORI                                           |         |
| A. Komunikasi Interpersonal .....                                    | 7       |
| 1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....                          | 7       |
| 2. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal .....                        | 8       |
| 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi<br>Interpersonal ..... | 10      |
| 4. Tahap-tahap Dalam Komunikasi Interpersonal .....                  | 14      |
| B. Kepuasan Pasien .....                                             | 16      |
| 1. Pengertian Kepuasan Pasien .....                                  | 16      |

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Tingkat Kepuasan .....                                                   | 18 |
| 3. Unsur-unsur Kepuasan Pasien .....                                        | 22 |
| 4. Aspek-aspek Kepuasan Pasien .....                                        | 24 |
| 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....                    | 25 |
| C. Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan<br>Kepuasan Pasien ..... | 27 |
| D. Hipotesis.....                                                           | 29 |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>                                           |    |
| A. Identifikasi Variabel Penelitian .....                                   | 30 |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                           | 30 |
| C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....                             | 31 |
| D. Metode Pengumpulan Data .....                                            | 32 |
| E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....                               | 33 |
| F. Metode Analisis Data .....                                               | 36 |
| <b>BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN</b>                             |    |
| A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian .....                           | 39 |
| 1. Orientasi Kacah .....                                                    | 39 |
| 2. Persiapan Alat Ukur Penelitian .....                                     | 40 |
| 3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian .....                                      | 42 |
| B. Pelaksanaan Penelitian .....                                             | 45 |
| C. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....                                 | 46 |
| D. Pembahasan .....                                                         | 51 |

## BAB V. PENUTUP

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 55 |
| B. Saran .....      | 56 |

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

|                                                                               | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Tabel :</b>                                                                |                |
| 1. Distribusi Butir Angket Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji<br>Coba ..... | 41             |
| 2. Distribusi Butir Angket Kepuasan Pasien Sebelum Uji Coba .....             | 42             |
| 3. Distribusi Butir Angket Komunikasi Interpersonal Setelah Uji<br>Coba ..... | 44             |
| 4. Distribusi Butir Angket Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba .....             | 44             |
| 5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....                   | 47             |
| 6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan . ....                 | 48             |
| 7. Rangkuman Perhitungan <i>r Product Moment</i> .....                        | 49             |
| 8. Statistik Induk .....                                                      | 49             |
| 9. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....                    | 41             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                   | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Lampiran :</b>                                                 |                |
| A. Hasil Uji Coba .....                                           | 61             |
| A-1. Hasil Uji Validitas Butir Angket Komunikasi Interpersonal.   | 62             |
| A-2. Data Butir-butir Valid Angket Komunikasi Interpersonal ...   | 67             |
| A-3. Hasil Uji Reliabilitas Angket Komunikasi Interpersonal ..... | 71             |
| A-4. Hasil Uji Validitas Butir Angket Kepuasan Pasien.....        | 74             |
| A-5. Data Butir-butir Valid Angket Kepuasan Pasien .....          | 81             |
| A-5. Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Pasien .....          | 86             |
| B. Uji Asumsi .....                                               | 90             |
| B-1. Uji Normalitas Sebaran .....                                 | 91             |
| B-2. Uji Linieritas Hubungan .....                                | 97             |
| C. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i> .....                  | 100            |
| D. Angket .....                                                   | 104            |
| D-1. Angket Komunikasi Interpersonal .....                        | 105            |
| D-2. Angket Kepuasan Pasien .....                                 | 109            |
| E. Surat Keterangan Bukti Penelitian .....                        | 114            |