

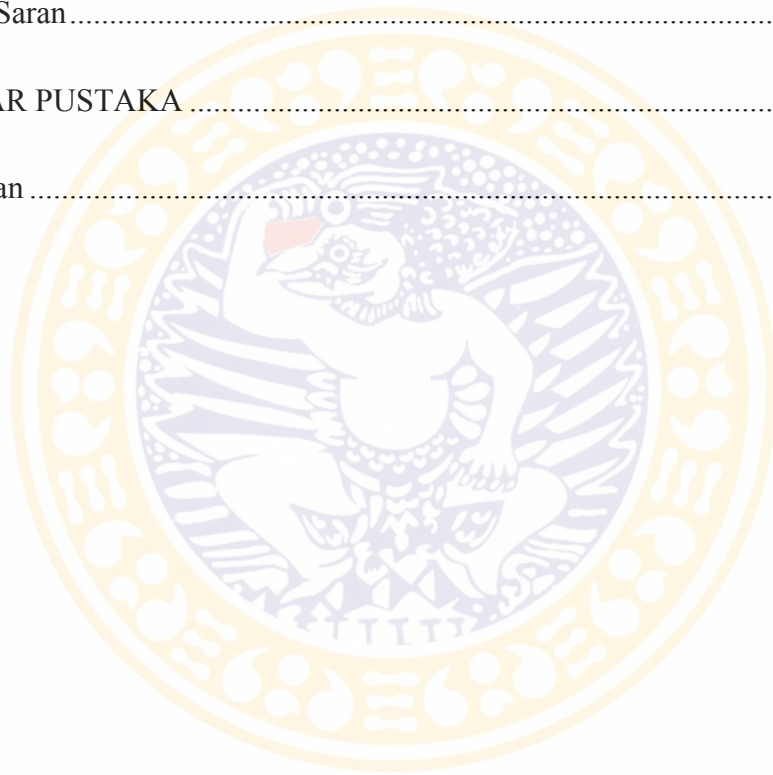
DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Prasyarat Gelar	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Umum	7
1.4.2 Tujuan Khusus.....	7
1.5 Manfaat Peneletian.....	7
1.5.1 Manfaat teoritis	7

1.5.2	Manfaat Praktis	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA		10
2.1	Konsep Kepuasan Pasien	10
2.1.1	Definisi kepuasan	10
2.1.2	Definisi kepuasan pasien	11
2.1.3	Teori Kepuasan	13
2.1.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	16
2.1.5	Aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	26
2.1.6	Indeks Kepuasan	28
2.1.7	Pelayanan keperawatan	29
2.2	<i>Caring</i> Perawat.....	30
2.2.1	Persepsi Klien Tentang <i>Caring</i>	32
2.2.2	Teori <i>Caring</i> Menurut K. M Swanson	33
2.2.3	Perilaku <i>Caring</i> dalam Praktik Keperawatan.....	35
2.3	Keaslian Penelitian	39
BAB 3 KERANGKA KONSEP		42
3.1	Kerangka Konsep	42
3.2	Hipotesis Penelitian.....	43
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		44
4.1	Desain Penelitian.....	44
4.2	Desain Sampling	44
4.2.1	Populasi	44
4.2.2	Sample Penelitian	44
4.2.3	Sampling.....	47
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	47

4.3.1	Variabel independen (bebas).....	47
4.3.2	Variabel dependen (terikat).....	47
4.3.3	Definisi Operasional.....	48
4.4	Alat dan Bahan Penelitian.....	49
4.5	Instrumen.....	49
4.6	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	50
4.7	Prosedur Pengumpulan Data.....	50
4.8	Analisis Data.....	51
4.9	Uji Validitas dan Reabilitas.....	54
4.10	Kerangka Operasional.....	56
4.11	Masalah Etik.....	56
4.11.1	Lembar persetujuan sebagai sampel/responden (<i>Informed consent</i>)...57	
4.11.2	Tanpa Nama (<i>Anonimity</i>).....	57
4.11.3	Kerahasiaan (<i>Confidentially</i>).....	57
4.11.4	Keterbatasan.....	57
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
5.1	Hasil Penelitian.....	60
5.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
5.1.2	Karakteristik Demografi Responden.....	61
5.1.3	Variabel yang Diukur.....	62
5.2	Pembahasan.....	66
5.2.1	Menganalisis hubungan antara mempertahankan kepercayaan (<i>maintaining belief</i>) dengan kepuasan pasien.....	66
5.2.2	Menganalisis hubungan antara mengetahui (<i>knowing</i>) dengan kepuasan pasien.....	68

5.2.3	Menganalisis hubungan antara kebersamaan (<i>being with</i>) dengan kepuasan pasien.....	69
5.2.4	Menganalisis hubungan antara melakukan (<i>doing for</i>) dengan kepuasan pasien.....	70
5.2.5	Menganalisis hubungan antara memampukan (<i>enabling</i>) dengan kepuasan pasien.....	71
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		76
Lampiran		80



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	48
Tabel 4.2	Derajat Kekuatan Hubungan (Koefisien Korelasi)	52
Tabel 5.1	Distribusi Responden	61
Tabel 5.2	<i>Caring</i> Perawat.....	62
Tabel 5.3	Kepuasan responden pasien di RSUD Ade M. Djoen Sintang Kalimantan Barat, Desember 2014	63
Tabel 5.4	Kepuasan responden pasien di RSUD Ade M. Djoen Sintang Kalimantan Barat, Desember 2014	63
Tabel 5.5	Tabulasi silang hubungan antara <i>Caring</i> perawat dengan Kepuasan pasien di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat, Desember 2014.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Identifikasi Masalah <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien menurut teori K. M Swanson di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat.....	6
Gambar 2.1	Teori Kepuasan Pelanggan (Woodruff dan Gardial, 2002).....	13
Gambar 2.2	Teori <i>Caring</i> menurut K. M. Swanson (1997)	34
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Menurut Teori K. M. Swanson di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat (Teori Kepuasan Pelanggan), Woodruff dan Gardial (2002).....	42
Gambar 4.1	Kerangka kerja penelitian hubungan <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien menurut teori K. M. Swanson di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permintaan Menjadi Responden	80
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i>	81
Lampiran 3 Instrumen Penelitian	82
Lampiran 4 Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien dan <i>Caring</i> Perawat di RSUD Ade. M. Djoen Sintang Kalimantan Barat	87
Lampiran 5 Tabulasi Data <i>Caring</i> Perawat Menurut Teori K. M. Swanson	90
Lampiran 6 Frekuensi Demografi Responden	102
Lampiran 7 <i>Caring</i> Perawat dan Kepuasan Pasien	104

DAFTAR SINGKATAN

- M : Mohammad
RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
SDM : Sumber Daya Manusia

