

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN ORIGINALITAS KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SKEMA	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	9
B. Penelitian Terkait	33
C. Kerangka Konsep	35
D. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Instrumen Penelitian	39
E. Defenisi Operasional	43
F. Etika Penelitian.....	43
G. Prosedur Pengumpulan Data	45
H. Analisa Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Analisis Univariat	50
B. Analisis Bivariat	52
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pembahasan Penelitian	54
B. Keterbatasan Penelitian	66
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Konsep.....	35
--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	33
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner NPCQ.....	40
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner SERVQUAL.....	42
Tabel 3.4	Defenisi Operasional.....	43
Tabel 3.5	Analisa Bivariat (Uji Analitik).....	49
Tabel 4.1	Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa di RS Santa Maria Pekanbaru	50
Tabel 4.2	Tingkat Komunikasi Efektif Perawat di Ruang Rawat Inap Dewasa di RS Santa Maria Pekanbaru	51
Tabel 4.3	Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa Di RS Santa Maria Pekanbaru.....	52
Tabel 4.4	Hubungan Antara Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Santa Maria Pekanbaru....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Permohonan Responden
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 3	Lembar Kuesioner
Lampiran 4	Lembar Konsultasi
Lampiran 5	Master Tabel dan Olahan Data
Lampiran 6	Surat Penelitian