

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL
RSUD KOTA YOGYAKARTA**

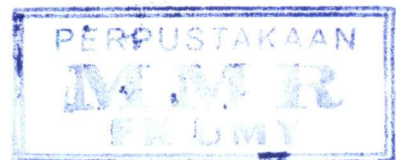
TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh

**Erda Suhaila
20151030018**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**


TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH
SENTRAL RSUD KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
Erda Suhaila
20151030018

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing


Dr. Susanto, M.S.

Tanggal



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erda Suhaila

Nim : 20151030018

Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta” benar-benar karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 02 Mei 2017

Yang membuat pernyataan:



Erda Suhaila
20151030018

MOTTO

Sesungguhnya yang takut kepada Allah diantara hamba-hambaNya,
hanyalah ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

(Qs: Faathir ayat 28)

Kudedikasikan karyaku untuk:

Ayah dan Ibu Tercinta

Abang dan Kakak-kakak ku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan di Program studi Magister Manajemen Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron katsiran penulis sampai kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Achmad Nurmandi, M. Sc, selaku Rektor Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Susanto,M.S selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan waktu dalam membimbing penulis sejak penyusunan tesis hingga penyusunan tesis hingga akhir
5. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR selaku pembimbing II yang selama ini telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan, ilmu, serta waktunya dalam penulisan tesis ini
6. drg. Hj. RR Tuty Setyowati,M.Kes selaku Direktur Utama RSUD Jogja yang telah memberikan izin penelitian di RSUD Jogja.

7. Taufik Fachruddin Zen., SST, MMR selaku pembimbing lapangan di RSUD Kota Yogyakarta yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian
8. Seluruh dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang di curahkan kepada penulis.
9. Seluruh perawat dan staff karyawan RSUD Kota Yogyakarta terutama di Instalasi Bedah atas bantuan dan dukungan dalam menjalankan penelitian.
10. Kepada tim seperjuangan Juniati Agma, Rhisa Oviani, Fajar Aviul Havid, yang telah memberi dukungan, menjalankan kerjasama yang baik dan dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon ikhlaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan, Amin

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas seluruh perhatian dan dukungannya penulis ucapkan terimakasih

Wassalam'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 2 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Landasan Teori.....	25
D. Kerangka Konsep.....	26
E. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	28

B. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
D. Cara Pengambilan Sample.....	29
E. Jalan Penelitian.....	30
F. Variabel Penelitian.....	30
G. Definisi Operasional.....	31
H. Instrumen Penelitian.....	31
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
J. Analisis Data.....	35
K. Etika Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	68
C. Keterbatasan Penelitian.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1	Uji Validitas pada Tahap Orientasi	44
Tabel 4.2	Uji Validitas pada Tahap Kerja.....	45
Tabel 4.3	Uji Validitas pada Tahap Terminasi	46
Tabel 4.4	Uji Reliabel Penelitian	46
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi	47
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja	48
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi.....	49
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Tahap Orientasi	50
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Tahap Kerja.....	51
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Tahap Terminasi	52
Tabel 4.11	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	53
Table 4.12	Uji Linieritas	54
Tabel 4.13	Uji multikolinieritas	54
Tabel 4.14	Analisis Determinasi	56
Tabel 4.15	Hasil Uji F	56
Tabel 4.16	Uji t parsial.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	26
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	75
Lampiran 2. Inform consent	78
Lampiran 3. Kuesioner (Check list)	79
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	84
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	93
Lampiran 6. Hasil Uji Linearitas	96
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinieritas	101
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis Regresi	102
Lampiran 9. Distribusi Frekuensi Tiap variable	104
Lampiran 10. Hasil Uji Crosstabulasi	106