

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang oleh kasih karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan, semua berkat yang berupa pengetahuan, hikmat, ide, kreatifitas, dan kemampuan yang berasal dari Tuhan Yesus Kristus.

Melalui penulisan skripsi ini penulis semakin merasakan kasih karunia yang Tuhan telah berikan dalam kehidupan penulis dan semakin memotivasi penulis untuk terus melayani Tuhan melalui profesi perawat dengan seluruh kehidupan penulis.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menyelesaikan studi sarjana keperawatan, sebagai salah satu syarat akademik bagi pencapaian gelar sarjana di Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan.

Penulis menyadari tanpa doa, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan, baik bantuan langsung maupun bantuan tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) DR. Dra. Fransiska Maria Susila, S.Kep, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan dan juga sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

- 2) Bapak Yakobus Siswadi, BSN, MSN selaku Ketua Jurusan Keperawatan Universitas Pelita Harapan yang telah banyak memberikan motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
- 3) Ibu Roswhita Sitompul, S.Kep., M.Kep selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi. Tuhan Yesus memberkati Ibu dalam pekerjaan yang semakin luar biasa.
- 4) Ibu Sandra Sembel, S.E., S.Pd., M.M. yang telah membantu penulis dalam penulisan dan penyelesaian skripsi.
- 5) Ibu Christina Anugrahini, S.Kp, M.Kp dan Ibu Dame Elysabeth Tarihoran, S.Kep, M.Kep, Sp. KMB yang telah membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi, serta membimbing penulis dalam proses perkuliahan.
- 6) Bapak Sedia Simbolon, MA-NA sebagai koordinator mata kuliah riset keperawatan yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
- 7) Pdt. Hanny Moudy Rompis, S.Th, selaku gembala sidang GPdI Euangellion Binong Permai yang telah mendoakan, serta jemaat yang telah mendukung dan juga mendoakan penulis dalam penulisan skripsi.
- 8) Untuk ayah dan ibuku tercinta Drs. Edy Sulistyو dan Sri Murwati, SPdK dan juga adik-adikku Thomas Reggiani Alfredo dan Christopher Mesaya yang selalu memberi dukungan moral dan materi, motivasi dan doa untuk penulis selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi hingga selesai.

- 9) Untuk remaja dan pemuda GPDI Euangellion Binong Permai yang telah membantu dan senantiasa mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
- 10) Untuk Bapak, Ibu, adik, kakak dan keluarga besar yang selalu mendukung penulis selama proses perkuliahan.
- 11) Untuk teman-teman seperjuangan kelas ETP 2008 dan kelas CC 2008 yang sudah mendukung penulis dalam penulisan skripsi, khususnya Chriska Rouilly Adeline Sinaga, Oberlin Simamora, Lambok Yosua Hutagalung dan Thomas Veri Vernando.
- 12) Kepada seluruh Dosen yang telah mengajar kelas ETP 2008 serta staff Fakultas yang telah banyak membantu bekerja dan memberikan nilai-nilai mata kuliah dari awal semester sampai akhir semester dan Mas Nasir yang sudah meminjamkan kemeja putih saat sidang akhir. Tuhan Yesus memberkati.

Demikianlah skripsi ini penulis susun, akhir kata penulis mohon maaf atas segala kesalahan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Kiranya Tuhan Yesus memberkati kita semua.

Karawaci, Januari 2012

Peneliti,

(Julio Murdy Salomo)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	4
1.3 Rumusan Tujuan.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Kerangka Kerja Konseptual.....	6
1.5 Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis.....	7
1.5.1 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.5.2 Hipotesis Penelitian.....	8
1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	9
1.6.1 Definisi Konseptual.....	9
1.6.2 Definisi Operasional.....	9
1.7 Manfaat Penelitian.....	14
1.7.1 Manfaat Teoritikal.....	14
1.7.2 Manfaat Praktikal.....	14
1.7.2.1 Bagi Peneliti.....	14

1.7.2.2	Bagi Perawat unit rawat inap.....	14
1.7.2.3	Bagi Puskesmas.....	15
1.7.2.4	Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan.....	15
1.7.2.5	Bagi Peneliti Lain.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kerangka Kerja Teoritikal.....	16
2.1.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien....	16
2.1.2	Kepuasan Pasien.....	20
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan dan Teori Kepuasan.....	20
2.1.2.2	Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	24
2.1.2.3	Klasifikasi Kepuasan.....	27
2.2	Tinjauan Literatur.....	28
2.3	Ringkasan.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	33
3.2	Masalah Etik.....	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1	Populasi Penelitian.....	35
3.3.2	Sampel Penelitian.....	35
3.4	Instrumen Penelitian.....	36
3.6	Pengumpulan Data.....	39
3.7	Analisis Data.....	40
3.7	Keterbatasan Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Hubungan Karakteristik Jasa dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	44
4.1.2	Hubungan Harga dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	45
4.1.3	Hubungan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	46

4.1.4 Hubungan Lokasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	46
4.1.5 Hubungan Fasilitas dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	47
4.1.6 Hubungan Citra dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	48
4.1.7 Hubungan Desain Visual dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	49
4.1.8 Hubungan Suasana dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	49
4.1.9 Hubungan Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.....	50
4.2 Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
5.2.1 Perawat Unit Rawat Inap.....	55
5.2.2 Petugas Puskesmas Selain Perawat.....	55
5.2.3 Pimpinan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.....	56
5.2.4 Peneliti Lain.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	6



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Definisi Operasional Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	10
Tabel 1.2 Definisi Operasional Kepuasan Pasien.....	13
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel X.....	34
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Y.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Coba instrumen Variabel X.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Coba instrumen Variabel Y.....	37
Tabel 3.5 Tabel koefisien korelasi.....	40
Tabel 3.6 Perencanaan analisis variabel.....	40
Tabel 4.1 Hubungan Karakteristik Jasa dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	43
Tabel 4.2 Hubungan Harga dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	44
Tabel 4.3 Hubungan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	44
Tabel 4.4 Hubungan Lokasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	45
Tabel 4.5 Hubungan Fasilitas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	46
Tabel 4.6 Hubungan Citra dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	46
Tabel 4.7 Hubungan Desain Visual dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Tahun 2011.....	47

Tabel 4.8 Hubungan Suasana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	47
Tabel 4.9 Hubungan Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Sepatan Tahun 2011.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Instrumen Penelitian.....	A-1
Lampiran B Hasil Output Pengolahan Data.....	B-1
Lampiran C Hasil Revisi Instrumen Penelitian.....	C-1
Lampiran D Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	D-1
Lampiran E Surat Izin Pengumpulan Data.....	E-1
Lampiran F Surat Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.....	F-1

