

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Komunikasi Terapeutik.....	12
1. Definisi.....	12
2. Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	13
3. Manfaat Komunikasi Terapeutik.....	14
4. Komponen Komunikasi Terapeutik	14
5. Karakteristik Komunikasi Terapeutik	17

6. Teknik Komunikasi Terapeutik.....	18
7. Fase – Fase Komunikasi Terapeutik	21
8. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	22
B. Mutu Pelayanan Keperawatan	23
1. Definisi.....	23
2. Tujuan	28
3. Faktor-Faktor	29
4. Indikator – Indikator	32
C. Beban Kerja Perawat.....	34
D. Kerangka Teori.....	36
E. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Rancangan Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi Penelitian	39
2. Sampel Penelitian.....	39
C. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	40
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	40
D. Definisi Operasional.....	41
E. Instrumen Penelitian.....	42

F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Uji Validitas Dan Realibilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reabilitas.....	46
3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Terapeutik dan Mutu Pelayanan.....	46
H. Rancangan Analisis Data dan Uji Hpotesis	48
1. Rancangan Analisis Data	48
2. Analisis Data	53
I. Etika Penelitian	56
1. <i>Informed Consent</i>	56
2. <i>Anonimity</i> (Tanpa Nama)	56
3. <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan)	56
J. Tempat dan Waktu Penelitian	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas Terapeutik	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Reabilitas Mutu Pelayanan (n=Uji Coba 20 Responden)	48
Tabel 3.4 Klasifikasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 3.5 Schedule Kegiatan Penelitian	57
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat	61
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Peningkatan Mutu Pelayanan	61
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Peningkatan Mutu Pelayanan	62
Tabel 4.8 Uji Statistik Korelasi Rank Spearman	63

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori 1.....	36
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Penjelasan Penelitian 1	77
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	79
Lampiran 3	Lembar data umum responden.....	80
Lampiran 4	Pernyataan Kuisisioner Komunikasi Terapeutik	81
Lampiran 5	Pernyataan Kuesioner Mutu Pelayanan	84
Lampiran 6	Izin Penelitian	88
Lampiran 7	Jawaban Kuesioner Komunikasi Terapeutik Terapeutik	89
Lampiran 8	Jawaban Kuesioner Mutu Pelayanan	91
Lampiran 9	Hasil SPSS	93
Lampiran 10	Lembar Bimbingan Pembimbing 1	95
Lampiran 11	Lembar Bimbingan Pembimbing 2	99
Lampiran 12	Hasil Turnitin.....	102
Lampiran 13	Daftar Riwayat Hidup	103