

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RUMAH SAKIT HARAPAN
BUNDA KOTA BATAM**



SKRIPSI

ALEX NAPITUPULU

616080721005

**PRODI SARJANA KEPERAWATAN DAN PENDIDIKAN PROFESI NERS
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA BATAM**

2025

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RUMAH SAKIT HARAPAN
BUNDA KOTA BATAM**



SKRIPSI

ALEX NAPITUPULU

616080721005

**PRODI SARJANA KEPERAWATAN DAN PENDIDIKAN PROFESI NERS
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA BATAM**

2025

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RUMAH SAKIT HARAPAN
BUNDA KOTA BATAM**



SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Keperawatan

ALEX NAPITUPULU

616080721005

**PRODI SARJANA KEPERAWATAN DAN PENDIDIKAN PROFESI NERS
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA BATAM**

2025

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DATA RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR SKEMA.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Masalah	11
1.3.1 Tujuan Umum.....	11
1.3.1 Tujuan Khusus.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Secara Teoritis	12
1.4.2 Secara Praktis	12
1.5 Sistematika Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Konsep Kepuasan.....	15
2.1.1 Pengertian Kepuasan	15
2.1.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	16

2.1.3	Indeks Kepuasan.....	19
2.1.4	Dimensi Kepuasan.....	21
2.1.5	Teknik Pengukuran Kepuasan	26
2.1.6	Cara Mengukur Kepuasan	27
2.2	Konsep Komunikasi Terapeutik	28
2.2.1	Pengertian Komunikasi Terapeutik	28
2.2.2	Jenis – Jenis Komunikasi Terapeutik.....	29
2.2.3	Tujuan Komunikasi Terapeutik	30
2.2.4	Fungsi Komunikasi Terapeutik.....	31
2.2.5	Teknik – Teknik Komunikasi	32
2.2.6	Tahap – Tahap Komunikasi Terapeutik	36
2.2.7	Prinsip – Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	40
2.2.8	Faktor – Faktor Yang Mempegaruhi Komunikasi Terapeutik	42
2.2.9	Komponen Komunikasi Terapeutik.....	44
2.2.10	Cara Pengukuran Komunikasi Terapeutik.....	48
2.2	Kerangka Konseptual	50
2.3	Hipotesis Penelitian.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		52
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	52
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.1.1	Populasi	52
3.1.2	Sampel.....	54
3.1.3	Besar Sampel.....	56
3.1.4	Teknik Pengambilan Sampel	57
3.3	Lokasi dan Waktu.....	58
3.4	Variabel Penelitian	58
3.5	Kerangka Kerja	59
3.6	Prosedur Penelitian.....	59
3.7	Pengumpulan Data	61
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas	65
3.9	Pengelolaan Data dan Analisis	68

3.10	Defenisi Operasional	72
3.11	Etika Penelitian	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		75
4.1	Karakteristik Tempat Penelitian	75
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
4.2	Hasil Penelitian	77
4.2.1	Data Umum	77
4.2.2	Data Khusus	80
4.3	Hasil Pembahasan	82
4.3.1	Hasil Pembahasan Univariat	83
4.3.2	Hasil Pembahasan Bivariat.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97