

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A.Latar Belakang | 1 |
| B.Rumusan Masalah | 6 |
| C.Tujuan Penelitian | 6 |
| D.Manfaat Penelitian | 7 |
| E.Kajian Hasil Penelitian Terdahulu | 9 |
| F. Definisi Operasional..... | 12 |
| G.Kerangka Teori dan Hipotesa Penelitian..... | 15 |
| H.Metode Penelitian..... | 18 |
| 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 18 |
| 2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian | 19 |
| 3. Teknik Sampling | 19 |
| 4. Variabel dan Indikator Penelitian..... | 21 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 6. Teknik Analisis Data..... | 24 |
| I. Sistematika Pembahasan | 24 |
| | |
| BAB II : KAJIAN TEORITIS..... | 26 |
| A. Kajian Pustaka | 26 |
| 1. Komunikasi Terapeutik..... | 26 |
| a. Pengertian | 26 |
| b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Komunikasi | 28 |
| c. Tujuan Komunikasi Terapeutik..... | 28 |
| d. Prinsip – prinsip Komunikasi Terapeutik..... | 29 |
| e. Hambatan Komunikasi | 30 |
| f. Hubungan Terapeutik | 32 |
| g. Unsur-unsur Hubungan Terapeutik | 34 |
| h. Fase – fase dalam komunikasi terapeutik | 35 |
| 2. Kepuasan Pasien | 37 |
| a. Pengertian | 37 |
| b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan | 41 |

| | |
|---|-----------|
| c. Mengukur kepuasan pasien | 46 |
| d. Metode Pengukur Kepuasan Konsumen | 47 |
| B. Kajian Teori | 49 |
| BAB III : PENYAJIAN DATA | 53 |
| A. Deskriptif Subyek dan Lokasi Penelitian..... | 53 |
| 1. Sejarah Griya Terapi Adem Panas | 54 |
| 2. Metode di Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto | 55 |
| 3. Visi , Misi dan Motto Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto..... | 58 |
| 4. Logo Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto | 58 |
| 5. Fasilitas di Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto | 59 |
| 6. Acara Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto | 59 |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 60 |
| 1. Karakteristik Responden | 61 |
| 2. Skala Pengumpulan Data | 65 |
| 3. Uji Instrumen Data..... | 68 |
| BAB IV : ANALISIS DATA | 87 |
| A. Pengujian Hipotesis | 87 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 88 |
| BAB V : PENUTUP | 94 |
| A. Simpulan | 94 |
| B. Rekomendasi..... | 94 |

Daftar Pustaka
 Biodata Penulis
 Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Jenis Kelamin Responden | 61 |
| Tabel 3.2 | Umur Responden..... | 63 |
| Tabel 3.3 | Rekapitulasi Data Tentang Komunikasi Terapeutik Variabel X | 66 |
| Tabel 3.4 | Rekapitulasi Data Tentang Kepuasan Pasien Variabel Y | 67 |
| Tabel 3.5 | Uji Valitidas Variabel X..... | 71 |
| Tabel 3.6 | Uji Valitidas Variabel Y..... | 76 |
| Tabel 3.7 | Reliability Statistics Variabel X..... | 82 |
| Tabel 3.8 | Reliability Statistis Variabel Y..... | 82 |
| Tabel 3.9 | Tebel Untuk Memperoleh Angka Antara Variabel (X) Dengan Variabel (Y) | 83 |
| Tabel 3.10 | Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 85 |
| Table 4.1 | Tabulasi Data Penelitian | 89 |
| Tabel 4.2 | Korelasi Product Moment | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Teori S – R | 16 |
| Gambar 2.1 Kajian Teori Stimulus - Respons (S - R) | 51 |
| Gambar 3.1 Logo Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto | 58 |
| Gambar 3.2 Jenis Kelamin Responden | 62 |
| Gambar 3.3 Umur Responden..... | 64 |