

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>V</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>X</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Klinik .....	5
2.2 Rekam Medis .....	5
2.3 Komunikasi .....	7
2.4 Kepuasan Pasien.....	9
2.5 Tempat Pendaftaran Pasien .....	12
2.6 Kerangka Konsep .....	13
2.7 Hipotesis.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Rancangan Peneliti.....	16
3.2 Tempat Penelitian.....	16
3.3 Waktu Penelitian .....	16
3.4 Variabel Penelitian .....	16

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	16
3.6 Populasi.....	18
3.7 Sampel.....	18
3.8 Instrumen Penelitian .....	19
3.10 Responden Penelitian .....	20
3.11 Jenis Data.....	20
3.11.1 Jenis Data .....	20
3.11.2 Teknik Pengumpulan.....	21
3.12 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	21
3.13 Prosedur Penelitian .....	23
3.14 Teknik Pengolahan Data .....	24
3.15 Analisis Data.....	25
3.16 Jadwal Penelitian .....	26
3.17 Etika Penelitian .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum .....	28
4.1.1 Sejarah Klinik Kendedes Malang .....	28
4.1.2 Struktur Organisasi Klinik Kendedes .....	29
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto Klinik Kendedes .....	29
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
4.3 Hasil Penelitian Komunikasi Petugas Dan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Kendedes Malang.....	31
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden.....	31
4.3.2 Distribusi Tingkat Komunikasi Petugas Pendaftaran Klinik Kendedes Malang .....	32
4.3.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Kendedes Malang .....	34
4.3.4 Analisis Bivariat Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Kendedes Malang .....	36
4.4 Pembahasan .....	37
4.4.1 Komunikasi Petugas Pendaftaran di Klinik Kendedes Malang Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Kendedes Malang.....	38

4.4.2 Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Kendedes .....	39
---	----

**BAB V PENUTUP.....41**

5.1 Kesimpulan .....	41
----------------------	----

5.2 Saran.....	41
----------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
-----------------------------	-----------