

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, Ronald B and Rodman, G. 2006. *Understanding Human Communication*. Oxford University Press: New York.
- Andriyani, S., Darmawan, D., dan Hidayati, N. O. 2018. *Buku Ajar Komunikasi Dalam Keperawatan*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Aniroen, S. 1991. *Kebijakan Departement Kesehatan Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Cerita Dunia Kedokteran Edisi Khusus (71)*. Departemen Kesehatan: Jakarta
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Azrul, azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara Publisher: Jakarta.
- Bloom, Benjamin s. 1956. *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals, Handbook I Cognitive Domain*. Longmans, Green and Co: New York.
- Bowers, L., Winship, Gary., and Brennan, G. P. 2009. *Talking With Acutely Psychotic People: Communication Skills For Nurses And Others Spending Time With People Who Are Very Mentally ill*. City University: London
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Cegala, Donald J. 2005. "The First Three Minutes." Dalam Eileen Berlin Ray, ed. *Health Communication In Practice: A Case Study Approach*. Lawrence Erlbaum Associates: Mahwah, New Jersey.
- Clunn, Patricia. 1991. *Child Psychiatric Nursing (Psychiatric Nursing Series)*. Mosby Inc: USA.

- Cooper, R.K and Shawaf, A. 1998. *Executive EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi (Terjemahan oleh Widodo)*. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Garnett, James L. 1992. *Communicating For Result In Government: A Strategic Approach For Public Managers*. Jossey-Bass: San Francisco.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke-4)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Goleman, D. 1995. *Emotional Intelligence*. Bantam Books, Inc: NYC
- Graeff, A. J., Elder, J. P., Booth, E. M., Hasanbasri, M., Emilia, O. 1996. *Komunikasi Untuk Kesehatan dan Perubahan Perilaku*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Griffin, Emory A. 2012. *A First Look At Communication Theory, Eight Edition*. McGraw-Hill Education: New York.
- Hutagalung, Inge. 2018. *Teori-Teori Komunikasi dalam Pengaruh Psikologi*. Indeks: Jakarta.
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Johnson, G., Scholes, K., and Whittington, R. 2005. *Exploring Corporate Strategy, 7 Edition*. Financial Times Prentice Hall: New Jersey.
- Kariyo. 1998. *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*, EGC: Jakarta.
- Keliat, B. A. 1996. *Marah Akibat Penyakit yang Diderita*. EGC: Jakarta.
- Keraf, Gorys. 1997. *Komposisi*. Ikrar Mandiri Abadi: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall. Inc: New Jersey.

- Kusnanto. 2003. *Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. EGC: Jakarta.
- Liliweri, Alo. 2004. *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- _____. 2007. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- _____. 2008. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- _____. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Salemba Empat: Jakarta.
- Maddala, G. S. 1992. *Introduction to Econometric, Second Edition*. Mac-Millan Publishing Company: New York
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mulyana, D., Hidayat, D.R., Karlinah, S., Dida, S., Silvana, T., Suryana, A., dan Suminar, J. R. 2018. *Komunikasi Kesehatan, Pemikiran Dan Penelitian*. PT Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Muhith, Abdul dan Siyoto, Sandu. 2018. *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Karya : Jakarta.
- Nurjanah. 2001. *Psikologi Perkembangan Untuk Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran, EGC: Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Salemba Medika: Jakarta.

- O'Daniel, M., and Rosenstein, A. H. 2008. *Patient Safety and Quality: An Evidence – Based Handbook for Nurses. Chapter 33.* Agency For Healthcare Research and Quality: USA.
- Pohan, I. S., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC: Jakarta.
- Potter dan Perry. 1993. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik Vol. 1.* EGC: Jakarta.
- _____. 2005. *Fundamental Keperawatan.* EGC: Jakarta.
- Purwanto, H. 1998. *Pengantar Perilaku Manusia Untuk Keperawatan*, EGC: Jakarta.
- Purwanto, S. 2007. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit.* Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial.
- Rakhmat, Jalaludin. 2001. *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi.* PT Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction.* PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika, Cetakan kedua.* Alfabeta: Bandung.
- Rousydiy, Lathief. 1986. *Volume 1 Agama dalam Kehidupan Manusia: Aqidah.* Rimbow: Michigan.
- Sheila. L & Videbeck. 2011. *Psychiatric Mental Health Nursing Fifth Edition.* Lippincott Williams & Wilkins: Philadelphia
- Sihabudin, Ahmad. 2013. *Komunikasi Antar Budaya: Suatu Perspektif Multidimensi.* Bumi Aksara: Jakarta.
- Stuart and Sundeen. 1987. *Hubungan Terapeutik Perawat – Klien.* EGC Buku Kedokteran: Jakarta.
- _____. 1995. *Keperawatan Jiwa.* EGC Buku Kedokteran: Jakarta.

- _____. 1998. *Buku Saku Keperawatan Jiwa*. EGC Buku Kedokteran: Jakarta.
- Subana, M dan Sudrajat. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Pustaka Setia: Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Suryani, E dan Machfoedz. 2006. *Pendidikan Kesehatan Bagian Dari Promosi Kesehatan*. F Tranaya : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. CV Andi: Yogyakarta.
- Tse dan Wilton. 1988. *Kepuasan Pelanggan Jilid 2*. Edisi ketiga. PT. Indeks Kelompok Gramedia: Klaten.
- Van Looy, Bart., Van Dierdonck, Roland., and Gammel, Paul. 1998. *Services Management An Integrated Approach*. Financial Times Management: United Kingdom.
- Videbeck, Sheila L,. 2008. *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. EGC: Jakarta
- West, Richard and Turner, Lynn H. 2014. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Wibowo, Wahyu. 2001. *Otonomi Bahasa: 7 Startegi Tulis Pragmatik Bagi Praktisi Bisnis dan Mahasiswa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Wijono, Dj,. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Volume 2. Cetakan Kedua. Airlangga University Press: Surabaya.

Yuwono. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Arkola: Surabaya.

Tesis:

Nurnainah. 2015. Hubungan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Labuang Baji. Makassar: Program Magister Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin.

Kusumawardhani, Oktavy Budi. 2018. Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Karanganyar. Surakarta: Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jurnal:

Aniroen, Soemardja. 1991. Kebijakan Departemen Kesehatan RI dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit, *Cerita Dunia Kedokteran, Departemen Kesehatan*. Edisi Khusus No. 71: 11 – 16.

Arwani, Nurhayanti dan Purnomo. 2013. Perbedaan Keseimbangan Tubuh Lansia Berdasarkan Keikutsertaan Senam Lansia Di Panti Werda Pelkris Pengayoman Elim Semarang. *Journal Balance of Body, Gymnastics Elderly*. Vol. 6. No. 1: 2.

Aswad, Sutrisno., Mulyadi, dan Lolong, Jill. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. H. Chasan Boesoerie Ternate. *Jurnal Keperawatan*, Volume 3. No. 2: 1 – 8.

Boykins, A. D. 2014. Core Communication Competencies In Patient-centered Care. The ABNF Journal : Official Journal Of The Association Of Black Nursing Faculty In Higher Education, Inc. Volume 25 : 40 – 45,

- Iskander, M. N., Hoi, A. Y., Morand, E. F. 2007. Macrophage Migration Inhibitory Factor: A Therapeutic Target Across Inflammatory Diseases. *Journal Of Inflammation & Allergy – Drug Targets*. Volume 6. No. 3: 183 – 190.
- Lesenciuc, Adrian and Codreanu, Aura. 2012. Interpersonal Communication Competence: Cultural Underpinnings. *Journal Of Defense Resources Management*. Volume 3, Issue 1 (4). 127-138.
- Putra. 2013. Hubungan Komunikasi Terapeutik PERawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan*. Volume 1. No. 1: 12 - 17
- Rusdiana. 2014. Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Jurnal Konsentrasi Sosiologi*. Volume 2. No. 4: 13 – 25.
- Smith, S. A. 2012. Nurse Competence: A Concept Analysis. *International Journal Of Nursing Knowledge*. Volume 23. No. 3: 172 – 182.
- Suryawati, Chriswardani., Dharminto, dan Shaluhayah, Zahroh. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 09. No. 4: 177 – 184.
- Widyandana, Nurokhmanti. H. 2009. Perbandingan Tingkat Pencapaian Kompetensi Dokter Muda Di Rumah Sakit Dengan Standar Kompetensi Dokter Indonesia. *Jurnal Pendidikan Kedokteran dan Profesi Kesehatan Indonesia*. Volume 04. No. 1 : 13 – 17.
- Widyarini, M. M. Nilam. 2005. Makna Profesionalisme Perawat Dalam Perspektif Pasien (Pendekatan Kualitatif). *Proceeding, Seminar Nasional PESAT*: 229 – 239.

Website:

Tingginya Keluhan Masyarakat atas Pelayanan Kesehatan di RSUD Chasan Boesoerie Ternate (<https://ambon.antaranews.com>, diakses 29 November 2018)

Purba, J. M. 2003. Komunikasi Dalam Keperawatan, *Repository Universitas Sumatera Utara*, (Online), Prodi Keperawatan (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/3596/keperawatan-jenny.pdf>, diakses 10 Januari 2019).

Dokumen Resmi Lembaga Pemerintah dan Non-Pemerintah:

Dinas Pariwisata Provinsi Maluku Utara. 1999. *Logo Provinsi Maluku Utara*. Ternate: Pemerintah Provinsi Maluku Utara.

Healthcare Commission. 2008. Annual Report And Accounts. London: The Care Quality Commission's.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 *Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2013 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/I/2010 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Kota Ternate. 2019. *Profil Dr. H. Chasan Boesoerie*. Ternate: Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara

Undang-Undang Republik Indonesia No. 44. 2009. *Tentang Rumah Sakit*. 2009. Jakarta: Pemerintah Pusat.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jl Kantor Gubernur Maluku Utara - Jalan Raya Lintas Halmahera Coastal Purata
S O F I F I

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 502/44/DPMPTSP/IV/2019

Menunjuk Surat Permohonan Saudara, Nomor : 3362/UN4.8.1/PL.00.00/2019 tanggal 05 April 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian, pada prinsipnya Pemerintah Provinsi Maluku Utara tidak berkeberatan dan dapat memberikan Rekomendasi kepada :

Nama	::	EKO PURWANTO
NIM / NIP	::	E022171003
Pekerjaan	::	Mahasiswa Program Pasca Sarjana Fisip
Institusi	::	FAK. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prog. Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin
Alamat Institusi	::	Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar
Judul Penelitian	::	Pengaruh Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Kota Ternate
Lama Kegiatan	::	08 April 2019 sampai dengan 31 September 2019
Lokasi Kegiatan	::	RSUD Dr. H Chasan Boesoirie Ternate

Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Harus mentaati semua ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berkaku;
2. Rekomendasi ini hanya digunakan untuk kegiatan sesuai maksud/judul penelitian dan tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak ada kaitannya dengan maksud/judul dimaksud;
3. Kepada pihak-pihak yang dihubungi agar dapat memberikan izin pembagian quisioner dan data pendukung lainnya;
4. Setelah melakukan penelitian agar melaporkan kepada Gubernur Maluku Utara cq. Kepala Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku Utara;
5. Rekomendasi ini berlaku sampai dengan tanggal yang telah ditetapkan dan dapat dibatalkan sebelum batas waktu penelitian, apabila melakukan penyimpangan terhadap ketentuan diatas;

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibikin di : Sofifi
 Pada tanggal : 24 April 2019

A.n: GUBERNUR MALUKU UTARA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI MALUKU UTARA



NIRWAN M. T. ALL SH. MM
 Pembina Utama Madya
 Np. 19710625 199803 1 008

Tembusan disampaikan dengan hormat kepada :

1. Gubernur Maluku Utara (Sebagai Laporan)
2. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Maluku Utara
3. Direktur RSUD Dr. H Chasan Boesoirie Ternate
4. Yang bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. H. CHASAN BOESOIRIE
 Jalan Cempaka Kelurahan Tanah Tinggi Kode Pos 97715
 Tlp. 0921- 3121281, Faksimile (0921) 3121777

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 /258/ VIII / 2019

Direktur RSUD Dr.H.Chasan Boesoirie Ternate Provinsi Maluku Utara dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Eko Purwanto
Program Studi : E022171003
Fakultas/Sekolah : Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar
Judul Penelitian : " Pengaruh Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi rawat Inap RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate"
Lama Kegiatan : 17 Mei 2019 s/d 17 Juni 2019
Lokasi : RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate (Ruang Neurologi, Pulmonologi, Perawatan Bedah, Interna Wanita dan Interna Pria)

Telah selesai melaksanakan penelitian di Ruang Neurologi, Pulmonologi, Perawatan Bedah, Interna Wanita dan Interna Pria RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate Provinsi Maluku Utara dari tanggal 17 Mei 2019 s/d 17 Juni 2019 dengan ketentuan setelah hasil Penelitian tersebut diseminarkan dan disetujui, agar hasil diserahkan satu buku ke RSUD Dr.H.Chasan Boesoirie Ternate Provinsi Maluku Utara sebagai sumber informasi dalam pengembangan rumah sakit kedepan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan benar untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan : Ternate

Pada Tanggal : 02 Agustus 2019

Direktur
 Kepala Sekeloa Diklat
 RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate



Faint Samudra, S.ST, MMKes
 NIP. 19821025 200312 2 004



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Dr. H. CHASAN BOESOIRIE

Jalan Cempaka Kel. Tanah Tinggi Kode Pos 97715

Tlp. 0921- 3121281, Faksimile (0921) 3121777

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070 / 162/ V / 2019

- Dasar : 1. Surat Kepala Dinas PMPT-SP Nomor : 502/44/DPMPTSP/IV/2019
 Tentang Rekomendasi Penelitian.
 2. Surat Wakil Dekan Bid. Akademik, Riset dan Inovasi Fakultas
 Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar Nomor :
 3362/UN4.18.1/PL.00.00/2019 Tentang Izin Penelitian
- Pertimbangan : Untuk kelancaran proses penelitian, perlu diberikan Surat Izin Penelitian:

KEPADA

- Nama : Eko Purwanto
 NIM : E022171003
 Program Studi : Magister (S2)
 Fakultas/Institusi : Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar
 Judul : *" Pengaruh Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap
 Kepuasan Pasien Pada Instalasi rawat Inap RSUD Dr. H. Chasan
 Boesoerie Ternate"*
 Lama Kegiatan : 17 Mei 2019 s/d 17 Juni 2019
 Lokasi : RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate (Ruang Neorologi, Pulmonologi,
 Perawatan Bedah, Interna Wanita dan Interna Pria)

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Ternate
 Pada Tanggal : 16 Mei 2019





PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. H. CHASAN BOESOIRIE

Jalan Cempaka Kel. Tanah Tinggi Kode Pos 97715
 Tlp. 0921- 3121281, Faksimile (0921) 3121777

SURAT IZIN PENGAMBILAN DATA

Nomor : 070 / 166 / AV / 2019

- Dasar** : Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Riset Dan Inovasi Nomor :
 3362/UN4.8.1/PL.00.00/2019, Tentang Izin Penelitian.
- Pertimbangan** : Untuk kelancaran proses Pengambilan Data dalam rangka penyusunan
 Skripsi, perlu diberikan Surat Izin Pengambilan Data kepada.

Nama : Eko Purwanto
NIM : E022171003
Program Studi : Magister (S2)
Fakultas/Sekolah : Ilmu Komunikasi Universitas Hasanyddin Makassar
Pengambilan Data : " Jumlah Pasien Rawat Inap Tahun 2018 "
Lama Kegiatan : 25 April 2019 s/d 2 Mei 2019
Lokasi : Rekam Medik RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate
 Demikian Surat Izin Pengambilan Data ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Dikeluarkan : Ternate
 Pada Tanggal : 25 April 2019

Ag. Direktur
 RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate
 Kepala Instalasi Diklat

Fani
Fani Syamsudin, S.ST., M.MKes
 NIP. 19821225 200312 2 004

Lampiran 2: Kuesioner

Kuesioner Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate

Profil Responden

No.Responden :

Jenis Kelamin :

Tempat, Tanggal Lahir :

Umur :

Agama :

Bagian 1. Pernyataan tentang kerangka pengalaman Pasien

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner, mohon saudara(i) membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Saudara(i) memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan jawaban.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban,
4. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.
- 5.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
Bahasa yang Digunakan oleh Pasien					
1	Saya berasal dari etnis budaya	Maluku / Maluku Utara ()	Sulawesi ()	Jawa ()	Lainnya ()

2	Dalam berkomunikasi dengan perawat, saya biasanya menggunakan bahasa:	Bahasa Indonesia ()	Dialek Ternate ()	Campuran Bahasa Indonesia dengan dialek Ternate ()	Campuran Bahasa Indonesia dengan dialeg lainnya ()
Tingkat Pendidikan					
3	Pendidikan terakhir saya adalah	SD ()	SMP ()	SMA ()	Perguruan Tinggi ()
Kemampuan Kognitif Pasien					
4	Pengetahuan saya terhadap gejala-gejala penyakit yang saya derita, adalah:	Sangat Tidak Tahu ()	Tidak Tahu ()	Tahu ()	Sangat Tahu ()
5	Pemahaman saya tentang informasi yang disampaikan oleh perawat, atas penyakit yang saya derita adalah:	Sangat Tidak Paham ()	Tidak Paham ()	Paham ()	Sangat Paham ()
6	Kemampuan saya dalam menyimpulkan informasi yang disampaikan oleh perawat, atas penyakit yang saya derita adalah:	Sangat tidak mampu ()	Tidak mampu ()	Mampu ()	Sangat Mampu ()
Kondisi Emosional Pasien					
7	Kondisi emosi saya saat menghadapi penyakit saya adalah:	Marah ()	Sedih ()	Takut ()	Tenang ()

Bagian 2. Pernyataan pasien tentang bentuk komunikasi perawat

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner, mohon saudara(i) membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Saudara(i) memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban,
4. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.

B. Keterangan Jawaban.

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Komunikasi Verbal						
1	Perawat menjelaskan tentang penyakit yang diderita oleh saya dan tindakan-tindakan pengobatan yang akan dilakukan beserta manfaatnya, secara ringkas dan tidak berbasa-basi. (Jelas dan ringkas)					
2	Sesekali, perawat mengulangi penjelasan yang menurut saya penting, agar saya menyimaknya dengan baik. (Jelas dan ringkas)					

3	Perawat mengganti istilah-istilah medis dengan bahasa yang lebih mudah saya mengerti. (Denotatif dan konotatif)					
4	Perawat bersedia menjelaskan kembali kepada saya, jika terdapat hal yang belum saya pahami. (Denotatif & konotatif)					
5	Perawat memberikan kesempatan kepada saya untuk menyampaikan apa yang saya rasakan terkait gejala penyakit saya (Selaan dan kesempatan bicara)					
6	Perawat menjelaskan hal-hal seperlunya saja mengenai penyakit saya, saat saya sedang merintih kesakitan atau dalam keadaan emosi yang tidak stabil. (Waktu dan relevansi)					
7	Perawat memilih untuk menjelaskan mengenai penyakit saya saat keadaan emosional saya sudah lebih membaik. (Waktu dan Relevansi)					
Komunikasi Non Verbal						
8	Selain bahasa verbal, perawat juga menggunakan bahasa tubuh atau bahasa isyarat saat berbicara dengan saya. (Metakomunikasi)					
9	Saat berkomunikasi dengan saya, perawat sesekali memegang pergelangan tangan atau bahu saya untuk membuat saya merasa lebih tenang. (Touching - Thermal)					
10	Perawat mengatur intonasi atau nada bicaranya saat berbicara dengan saya.					

	(Paralanguage)					
11	Saat bertemu dengan saya, perawat selalu berpenampilan rapih. (Penampilan personal)					

Bagian 4. Pernyataan pasien atas kepuasannya terhadap pelayanan perawat

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Selama menjalani pengobatan, Saya merasa termotivasi untuk sembuh dari penyakit yang saya derita.					
2	Saya merasa senang dengan cara berkomunikasi perawat di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.					
3	Jika suatu saat saya kembali jatuh sakit, Saya akan kembali merawat diri saya di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.					
4	Saya dengan senang hati akan memberikan rekomendasi RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate kepada keluarga, kerabat, atau kenalan saya yang sedang jatuh sakit dan membutuhkan tindakan pengobatan yang serius					

23		1	Bantik, 23 Januari 1973			1		1		1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4		
24		1	Blora, 11 Mei 1973			1		1		1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25		1	Ternate, 24 Juni 1973			1		1		1	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
26		1	Ternate, 19 Juli 1962				1	1		1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
27		1	Morotai, 02 Desember 2000	1				1		1	1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
28		1	Ternate, 13 November 1955				1	1		1	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
29		1	Galela, 10 Juni 1969				1	1		1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5		
30		1	Ternate, 26 Juli 1986		1			1		1	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	
31		1	Ternate, 18 Oktober 1975			1		1		1	1	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	1	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
32		1	Ambon, 02 Oktober 1980		1			1		1	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33		1	Ternate, 28 April 2001	1				1		1	1	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34		1	Ternate, 14 Juli 2001	1				1		1	1	1	3	3	1	3	5	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	
35		1	Hiri, 16 April 1970			1		1		1	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36		1	Ternate, 09 September 1965				1	1		1	3	1	2	3	2	2	4	4	4	5	5	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3		
37		1	Ambon, 25 Agustus 1973			1		1		3	1	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
38		1	Ternate, 10 Oktober 1973			1		1		1	1	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	
39		1	Ternate, 03 Januari 1992	1				1		1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5		
40		1	Madiun, 04 April 1973			1		1		1	1	1	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
41		1	Ternate, 02 Mei 1987		1			1		1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
42		1	Malifut, 19 September 1941				1	1		1	1	1	1	1	1	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
43		1	Juanga, 10 November 1962				1	1		1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44		1	Wasile, 02 April 1961				1	1		3	1	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
45		1	Marimabati, 04 Juli 1962			1		1		1	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46		1	Bukit Tinggi, 03 Januari 1964				1	1		4	1	1	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
47	1		Ternate, 20 Juni 2002	1				1		1	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	5	1	3	1	3	5	4	4	4	3	4		

48	1	Gurabati, 12 September 1952				1	1			1	1	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	
49	1	Ternate, 08 Agustus 1996	1				1			1	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
50	1	Laromabati, 02 April 1958				1	1			1	3	1	2	3	2	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	
51	1	Kep. Sula, 29 Juni 1974			1		1			1	1	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
52	1	Ternate, 19 Januari 1963				1		1		1	1	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	1	Ambon, 12 Januari 1965				1	1			1	3	3	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
54	1	Ambon, 01 Januari 1976			1		1			1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
55	1	Ternate, 16 November 1974			1		1			1	1	1	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	1	Tidore, 04 Desember 1995	1				1			1	1	3	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	1	Garajou, 28 Juli 1988		1			1			1	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	
58	1	Tidore, 21 Agustus 1988		1			1			1	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5
59	1	Ternate, 06 Januari 1950				1	1			1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5
60	1	Tidore, 27 September 1940				1	1			1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
61	1	Makian, 25 Desember 1952				1	1			1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	
62	1	Ternate, 10 Oktober 1977			1		1			1	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3
63	1	Ternate, 24 April 1990		1			1			1	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	
64	1	Ternate, 30 Maret 1990		1			1			1	1	3	2	3	2	2	1	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	
65	1	Titawaai, 13 Januari 1949				1	1			1	1	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	1	Ternate, 23 Juli 1992	1				1			1	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	
67	1	Lolobata, 24 April 1988		1			1			1	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	
68	1	Ambon, 25 April 1976			1			1		1	1	3	2	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	
69	1	Banemo, 17 April 1971			1		1			1	1	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	3	5	4	
70	1	Ternate, 21 Juni 1973			1		1			1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	
71	1	Gane Timur, 06 Mei 1990		1			1			1	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	1	Jailolo, 22 Februari 1965				1	1			1	1	3	3	4	4	2	4	5	3	5	5	1	4	3	4	5	5	5	4	4	3	
73	1	Ternate, 27 Agustus 2001	1				1			1	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	

74		1	Pluit, 08 Agustus 1966				1	1			1	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4
75	1		Ternate, 27 Agustus 2000	1			1			1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
76		1	Ternate, 25 Januari 1992	1			1			1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
77		1	Tidore, 24 April 2002	1			1			1	1	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
78		1	Tenate, 23 Maret 1999	1			1			1	1	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	4	
79	1		Moti, 27 Juli 1950				1	1		1	1	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	1		Obi, 10 November 1975			1		1		1	1	3	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
81		1	Jailolo, 16 Agustus 1974			1		1		1	1	3	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
82		1	Guemadu, 8 Juli 1974			1		1		1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	
83		1	Ternate, 14 Juni 1970			1		1		1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
84		1	Tobo, 11 Maret 1954				1	1		1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
85	1		Ternate, 11 Mei 1972			1		1		1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86		1	Ambon, 23 Mei 1993	1			1			1	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	1		Patani, 6 Juni 1993	1					1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
88	1		Gorom, 01 Juli 1971			1		1		1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	1		Baja, 17 November 1949				1	1		1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
90		1	Ternate, 05 Juni 1988		1			1		1	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
91		1	Ternate, 22 Juli 1961				1	1		1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
92		1	Ternate, 20 Juli 1954				1	1		1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
93		1	Ternate, 16 April 1958				1	1		1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	1		Ternate, 10 Oktober 1943				1	1		1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	5	3	3	3	
95		1	Tobelo, 23 Agustus 1947				1	1		1	1	2	2	3	2	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
96	1		Moti, 26 Februari 1968				1	1		1	1	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
97	1		Desa Friri, 10 Mei 1948				1		1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	1		Ternate, 13 Mei 1999	1			1			1	1	4	3	2	3	2	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	2	5	3	1	3	
99		1	Tidore, 01 Desember 1995	1			1			1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100		1	Talapao, 28 Mei 1974			1		1		1	1	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3

101	1		Ternate, 13 April 1983		1			1		1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
102	1		Jayapura, 21 April 1997	1				1		1	1	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	
103	1		Sanana, 31 Maret 1954			1		1		1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	
104	1		Ternate, 22 Desember 1976		1			1		1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
105	1		Ternate, 12 Agustus 1970		1			1		1	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
106	1		Ternate, 29 Juni 1984		1			1		1	3	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
107	1		Ternate, 19 Januari 1987		1			1		1	1	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
108	1		Messa, 06 Oktober 1998	1				1		1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
109	1		Ternate, 17 Mei 1998	1				1		1	3	3	2	4	3	1	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	
110	1		Maros, 10 Oktober 1972		1			1		1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
111	1		Makian, 05 Januari 1957			1		1		1	1	1	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
112	1		Ternate, 12 November 1982		1			1		1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
113	1		Madiun, 04 April 1973		1			1		1	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	
114	1		Ternate, 8 Maret 1973		1			1		1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
115	1		Ternate, 25 Mei 2000	1				1		1	1	2	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	4	5	5	5	
116	1		Marimoi, 04 Januari 1986		1			1		1	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
117	1		Ternate, 05 Januari 1986		1				1	3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118		1	Ternate, 7 Februari 1986		1			1		1	1	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
119		1	Ternate, 04 Februari 1962			1		1		1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
120	1		Ternate, 10 April 1983		1			1		1	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
121	1		Mano, 20 Februari 1999	1				1		2	3	4	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
122		1	Tobelo, 23 April 1998	1				1		1	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
123		1	Ternate, 27 Desember 1996	1				1		1	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	1		Ternate, 12 Juni 1999	1				1		1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125		1	Ternate, 13 Februari 1997	1				1		1	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	
126	1		Ternate, 15 Agustus 1987		1			1		1	3	2	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
127		1	Makassar, 18 Juli 2002	1				1		2	1	2	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	

128		1	Ternate, 21 April 1996		1			1		1	1	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	
129		1	Nomea, 10 September 1976			1		1		1	4	1	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
130	1		Sanana, 05 Oktober 1976			1		1		1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
131	1		Koitiiti, 10 November 1994	1				1		1	3	4	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
132		1	Nuku, 09 Maret 1997	1				1		1	1	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
133	1		Ternate, 04 Desember 1970			1		1		1	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	
134		1	Makian, 12 April 1958				1	1		1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
135	1		Garojou, 18 April 1988		1			1		1	1	4	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136		1	Tobelo, 19 September 1998	1				1		1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	
137	1		Ternate, 26 Juni 1957				1	1		1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
138		1	Siko, 06 Juni 1960				1	1		1	2	2	1	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
139	1		Weda, 23 Desember 1939				1	1		1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2	3	3	
140		1	Ternate, 03 Mei 1992	1				1		1	3	4	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
141	1		Ternate, 22 Desember 1986		1			1		1	1	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
142	1		Guraping, 09 April 1962				1	1		1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143		1	Ternate, 05 Desember 1985		1			1		1	1	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
144		1	Ternate, 05 Desember 1977			1		1		1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
145		1	Ambon, 14 Juni 1982		1			1		1	1	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
146		1	Sanana, 09 Desember 1967				1	1		1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3
147		1	Ternate, 01 Juli 1939				1	1		1	1	3	2	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148		1	Ternate, 03 Februari 1968				1	1		1	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
149		1	Ternate, 18 September 1992	1				1		1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
150		1	Ternate, 20 Juli 1971			1		1		1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	

151		1	Halteng, 07 Juni 1954				1	1		1	2	1	1	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
152		1	Moti, 09 Februari 1955				1	1		1	2	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
153		1	Ternate, 17 Agustus 1980			1		1		1	1	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
154		1	Ternate, 10 Juli 1960				1	1		1	1	1	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
155	1		Ternate, 16 September 1964				1	1		1	2	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
156		1	Ternate, 30 Januari 1968				1	1		1	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
157		1	Ternate, 5 juni 1999	1				1		1	3	3	2	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	
158		1	Ngofagita, 25 Maret 1970			1		1		1	1	4	2	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	
159		1	Ternate, 17 Oktober 1977			1		1		1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
160		1	Ternate, 7 Desember 1976			1		1		1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
161	1		Ternate, 07 November 1975			1		1		1	1	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	5	4	4	4	
162	1		Ternate, 11 April 1960				1	1		3	1	1	3	3	3	3	5	4	3	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
163	1		Ambon, 8 April 1959				1	1		1	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
164	1		Loleo, 1 juli 1951				1	1		1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	8	8	8	8	8	8	4	4	4	5
165		1	Togolobe, 1 Mei 1958				1	1		1	1	1	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
166	1		Gunange, 15 September 1954				1	1		1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
167	1		Buton, 15 Desember 1951				1	1		1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
168		1	Ternate, 30 Mei 1972			1		1		1	1	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
169		1	Gam Ici, 12 Januari 1965				1	1		1	3	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170		1	Ternate, 9 Mei 1972			1		1		1	1	4	3	2	3	2	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	2	5	3	1	3	
171	1		Tidore, 9 April 1957				1	1		1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	1		Makian, 12 September 1982			1		1		1	1	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3
173	1		Malang, 4 Juni 1973			1		1		1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
174	1		Gurabunga, 2 maret 1973			1		1		1	1	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	
175	1		Ternate, 25 Mei 2000	1				1		1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	

176		1	Marimoi, 04 Januari 1986		1			1			1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
177	1		Ternate, 05 Januari 1986		1			1			1	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
178	1		Ternate, 09 April 1986		1			1			1	3	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
179	1		Ternate, 04 Februari 1962				1	1			1	1	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
180	1		Ternate, 10 April 1983		1			1			1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
181	1		Mano, 20 Februari 1999	1				1			1	3	3	2	4	3	1	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5			
182	1		Tobelo, 23 April 1998	1				1			1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
183	1		Ternate, 27 Desember 1996	1				1			1	1	1	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
184	1		Ternate, 12 Juni 1999	1				1			1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
185	1		Ternate, 13 Februari 1997	1				1			1	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
186	1		Ternate, 15 Agustus 1987		1				1		1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		
187	1		Makassar, 18 Juli 2002	1				1			1	1	2	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5			
188	1		Ternate, 21 April 1996	1				1			1	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
189		1	Tabona, 20 Mei 1996	1				1			3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
190	1		Sanana, 05 Oktober 1976				1	1			1	1	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
191	1		Koititi, 10 November 1994	1				1			1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
192	1		Nuku, 09 Maret 1997	1				1			1	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
193		1	Ternate, 04 Desember 1970				1	1			2	3	4	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
194	1		Makian, 12 April 1958				1	1			1	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
195		1	Garojou, 18 April 1988		1			1			1	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
196	1		Tobelo, 19 September 1998	1				1			1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
197		1	Ternate, 26 Juni 1957				1	1			1	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
198		1	Siko, 06 Juni 1960				1	1			1	3	2	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
199	1		Weda, 23 Desember 1939				1	1			2	1	2	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
200	1		Ternate, 03 1992	1				1			1	1	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	

Lampiran 4: Data Primer SPSS

Correlations X

	Verbal Jelas dan Ringkas 1	Verbal Jelas dan Ringkas 2	Verbal Denotatif dan Konotatif 1	Verbal Denotatif dan Konotatif 2	Verbal Selaan dan Ketepatan Bicara 1	Verbal Waktu dan Relevansi 1	Verbal Waktu dan Relevansi 2	NonVerbal Metakomu nikasi	Nonverbal Touching - Thermal	Nonverbal Paralangu age	Nonverbal Penampilan Personal	Komunikasi Terapeutik Total
Verbal Jelas dan Ringkas 1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 .639** .000 220	.564** .000 220	.553** .000 220	.478** .000 220	.373** .000 220	.359** .000 220	.350** .000 220	.453** .000 220	.452** .000 220	.346** .000 220	.700** .000 220
Verbal Jelas dan Ringkas 2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.639** .000 220	1 .594** .000 220	.663** .000 220	.474** .000 220	.455** .000 220	.437** .000 220	.340** .000 220	.406** .000 220	.505** .000 220	.357** .000 220	.736** .000 220
Verbal Denotatif dan Konotatif 1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.564** .000 220	.594** .000 220	1 .720** .000 220	.459** .000 220	.434** .000 220	.482** .000 220	.441** .000 220	.475** .000 220	.514** .000 220	.415** .000 220	.772** .000 220
Verbal Denotatif dan Konotatif 2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.553** .000 220	.663** .000 220	.720** .000 220	1 .512** .000 220	.339** .000 220	.447** .000 220	.345** .000 220	.427** .000 220	.502** .000 220	.402** .000 220	.741** .000 220
Verbal Selaan	Pearson Correlation	.478**	.474**	.459**	.512**	1 .252**	.379**	.254**	.275**	.443**	.274**	.600**

dan Ketepatan Bicara 1	Sig. (2-tailed) N	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220	.000 220
Verbal Waktu dan Relevansi 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.373** .000 220	.455** .000 220	.434** .000 220	.339** .000 220	.252** .000 220	1 .000 220	.489** .000 220	.396** .000 220	.292** .000 220	.299** .000 220	.166* .014 220	.598** .000 220
Verbal Waktu dan Relevansi 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.359** .000 220	.437** .000 220	.482** .000 220	.447** .000 220	.379** .000 220	.489** .000 220	1 .000 220	.480** .000 220	.525** .000 220	.492** .000 220	.508** .000 220	.739** .000 220
NonVerbal Metakomunikasi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.350** .000 220	.340** .000 220	.441** .000 220	.345** .000 220	.254** .000 220	.396** .000 220	.480** .000 220	1 .000 220	.555** .000 220	.442** .000 220	.311** .000 220	.669** .000 220
Nonverbal Touching - Thermal	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.453** .000 220	.406** .000 220	.475** .000 220	.427** .000 220	.275** .000 220	.292** .000 220	.525** .000 220	.555** .000 220	1 .000 220	.719** .000 220	.600** .000 220	.757** .000 220
Nonverbal Paralanguage	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.452** .000 220	.505** .000 220	.514** .000 220	.502** .000 220	.443** .000 220	.299** .000 220	.492** .000 220	.442** .000 220	.719** .000 220	1 .000 220	.561** .000 220	.768** .000 220

Nonverbal	Pearson	.346**	.357**	.415**	.402**	.274**	.166*	.508**	.311**	.600**	.561**	1	.641**
Penampila	Correlation												
n	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000		.000
Personal	tailed)												
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
Komunika	Pearson	.700**	.736**	.772**	.741**	.600**	.598**	.739**	.669**	.757**	.768**	.641**	1
si	Correlation												
Terapeutik	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
Total	tailed)												
	N	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations Y

		Termotivasi Untuk Sembuh	Menyukai Cara Berkomunikasi Perawat	Loyalitas	Memberikan Rekomendasi	Kepuasan Pasien Total
Termotivasi Untuk Sembuh	Pearson Correlation	1	.488**	.387**	.441**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	220	220	220	220	220
Menyukai Cara Berkomunikasi Perawat	Pearson Correlation	.488**	1	.724**	.740**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	220	220	220	220	220
Loyalitas	Pearson Correlation	.387**	.724**	1	.781**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	220	220	220	220	220
Memberikan Rekomendasi	Pearson Correlation	.441**	.740**	.781**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	220	220	220	220	220
Kepuasan Pasien Total	Pearson Correlation	.667**	.887**	.881**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	220	220	220	220	220

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability X

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	220	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Verbal Jelas dan Ringkas 1	40.60	32.041	.634	.511	.881
Verbal Jelas dan Ringkas 2	40.50	32.114	.681	.593	.879
Verbal Denotatif dan Konotatif 1	40.55	31.700	.722	.611	.877
Verbal Denotatif dan Konotatif 2	40.47	31.684	.681	.628	.878
Verbal Selaan dan Ketepatan Bicara 1	40.47	32.816	.516	.382	.887
Verbal Waktu dan Relevansi 1	40.85	31.644	.486	.378	.891
Verbal Waktu dan Relevansi 2	40.58	30.518	.664	.505	.878
NonVerbal Metakomunikasi	41.00	30.196	.558	.404	.888
Nonverbal Touching – Thermal	40.65	30.184	.684	.656	.877

Nonverbal Paralanguage	40.48	30.753	.706	.618	.876
Nonverbal Penampilan Personal	40.44	31.928	.554	.463	.885

Reliability Y
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	220	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	220	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Termotivasi Untuk Sembuh	12.64	3.785	.479	.899
Menyukai Cara Berkomunikasi Perawat	12.79	2.954	.789	.783
Loyalitas	12.75	2.830	.764	.793
Memberikan Rekomendasi	12.78	2.804	.798	.777

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	109	49.5	49.5	49.5
	PEREMPUA	111	50.5	50.5	100.0
N					
Total		220	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	2	.9	.9	.9
	17	5	2.3	2.3	3.2
	18	3	1.4	1.4	4.5
	19	2	.9	.9	5.5
	20	13	5.9	5.9	11.4
	21	4	1.8	1.8	13.2
	22	8	3.6	3.6	16.8
	23	6	2.7	2.7	19.5
	24	2	.9	.9	20.5
	25	1	.5	.5	20.9
	26	4	1.8	1.8	22.7
	27	5	2.3	2.3	25.0
	29	3	1.4	1.4	26.4
	30	1	.5	.5	26.8
	31	8	3.6	3.6	30.5
	32	5	2.3	2.3	32.7
	33	9	4.1	4.1	36.8
	35	2	.9	.9	37.7
	36	6	2.7	2.7	40.5
	37	2	.9	.9	41.4
38	1	.5	.5	41.8	
39	2	.9	.9	42.7	
41	5	2.3	2.3	45.0	
42	6	2.7	2.7	47.7	
43	5	2.3	2.3	50.0	
44	3	1.4	1.4	51.4	

45	5	2.3	2.3	53.6
46	10	4.5	4.5	58.2
47	6	2.7	2.7	60.9
48	7	3.2	3.2	64.1
49	6	2.7	2.7	66.8
50	1	.5	.5	67.3
51	7	3.2	3.2	70.5
52	1	.5	.5	70.9
53	1	.5	.5	71.4
54	5	2.3	2.3	73.6
55	1	.5	.5	74.1
56	3	1.4	1.4	75.5
57	7	3.2	3.2	78.6
58	1	.5	.5	79.1
59	5	2.3	2.3	81.4
60	1	.5	.5	81.8
61	5	2.3	2.3	84.1
62	4	1.8	1.8	85.9
63	2	.9	.9	86.8
64	3	1.4	1.4	88.2
65	5	2.3	2.3	90.5
66	2	.9	.9	91.4
67	1	.5	.5	91.8
68	1	.5	.5	92.3
69	3	1.4	1.4	93.6
70	1	.5	.5	94.1
71	2	.9	.9	95.0
72	2	.9	.9	95.9
75	1	.5	.5	96.4
76	1	.5	.5	96.8
77	1	.5	.5	97.3
78	1	.5	.5	97.7
79	2	.9	.9	98.6
80	2	.9	.9	99.5
81	1	.5	.5	100.0
Total	220	100.0	100.0	

Agama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muslim	212	96.4	96.4	96.4
	non muslim	8	3.6	3.6	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Etnis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Maluku/Maluku Utara	208	94.5	94.5	94.5
	Sulawesi	5	2.3	2.3	96.8
	Jawa	5	2.3	2.3	99.1
	Lainnya	2	.9	.9	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Bahasa Yang Digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bahasa Indonesia	137	62.3	62.3	62.3
	Dialek Ternate	17	7.7	7.7	70.0
	Bahasa Indo Dengan Dialek Ternate	62	28.2	28.2	98.2
	Bahasa Indo Dengan Dialek Lainnya	4	1.8	1.8	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	47	21.4	21.4	21.4
	SMP	33	15.0	15.0	36.4
	SMA	85	38.6	38.6	75.0
	Perguruan Tinggi	55	25.0	25.0	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Kognitif pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	11	5.0	5.0	5.0
	sedang	96	43.6	43.6	48.6
	tinggi	113	51.4	51.4	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Kondisi Emosi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marah	16	7.3	7.3	7.3
	Sedih	34	15.5	15.5	22.7
	Takut	76	34.5	34.5	57.3
	Tenang	94	42.7	42.7	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Komunikasi Terapeutik Verbal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	11	5.0	5.0	5.0
	Baik	209	95.0	95.0	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Komunikasi Terapeutik Nonverbal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	19	8.6	8.6	8.6
	baik	201	91.4	91.4	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Komunikasi Terapeutik Value

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	11	5.0	5.0	5.0
	Baik	209	95.0	95.0	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Termotivasi Untuk Sembuh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	6.4	6.4	6.4
	Setuju	116	52.7	52.7	59.1
	Sangat Setuju	90	40.9	40.9	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Menyukai Cara Berkomunikasi Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.4	1.4	1.4
	Netral	24	10.9	10.9	12.3
	Setuju	120	54.5	54.5	66.8
	Sangat Setuju	73	33.2	33.2	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	1	.5	.5	1.4
	Netral	24	10.9	10.9	12.3
	Setuju	109	49.5	49.5	61.8
	Sangat Setuju	84	38.2	38.2	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Memberikan Rekomendasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.4	1.4	1.4
	Netral	30	13.6	13.6	15.0
	Setuju	106	48.2	48.2	63.2
	Sangat Setuju	81	36.8	36.8	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien Value

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	13	5.9	5.9	5.9
	Puas	207	94.1	94.1	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pasien Total	16.98	2.291	220
Komunikasi Terapeutik Verbal Total	28.60	3.884	220
Komunikasi Terapeutik Nonverbal Total	16.06	2.821	220

Correlations

			Kerangka Pengalaman Pasien	Komunikasi Terapeutik Verbal	Komunikasi Terapeutik Nonverbal	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kerangka Pengalaman Pasien	Correlation	1.000	.209**	.220**	.204**
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.	.002	.001	.002
		N	220	220	220	220
	Komunikasi Terapeutik Verbal	Correlation	.209**	1.000	.663**	.495**
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.002	.	.000	.000
		N	220	220	220	220
	Komunikasi Terapeutik Nonverbal	Correlation	.220**	.663**	1.000	.558**
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.001	.000	.	.000
		N	220	220	220	220
	Kepuasan Pasien	Correlation	.204**	.495**	.558**	1.000
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.
		N	220	220	220	220

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Umur	Agama	Kerangka Pengalaman Pasien	Komunikasi Terapeutik Verbal	Komunikasi Terapeutik Nonverbal	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Umur	Correlation Coefficient	1.000	-.029	-.242**	-.195**	-.119	-.165*
		Sig. (2- tailed)	.	.665	.000	.004	.078	.014
		N	220	220	220	220	219	220
	Agama	Correlation Coefficient	-.029	1.000	-.039	-.011	-.075	.059
		Sig. (2- tailed)	.665	.	.560	.876	.271	.382
		N	220	220	220	220	219	220
	Kerangka Pengalaman Pasien	Correlation Coefficient	-.242**	-.039	1.000	.284**	.248**	.160*
		Sig. (2- tailed)	.000	.560	.	.000	.000	.017
		N	220	220	220	220	219	220
	Komunikasi Terapeutik Verbal	Correlation Coefficient	-.195**	-.011	.284**	1.000	.637**	.413**
		Sig. (2- tailed)	.004	.876	.000	.	.000	.000
		N	220	220	220	220	219	220
	Komunikasi Terapeutik Nonverbal	Correlation Coefficient	-.119	-.075	.248**	.637**	1.000	.522**
		Sig. (2- tailed)	.078	.271	.000	.000	.	.000
		N	219	219	219	219	219	219
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	-.165*	.059	.160*	.413**	.522**	1.000
		Sig. (2- tailed)	.014	.382	.017	.000	.000	.
		N	220	220	220	220	219	220

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Terapeutik Nonverbal, Komunikasi Terapeutik Verbal Total ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.548 ^a	.300	.294	1.926	.300	46.532	2	217	.000

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Terapeutik Nonverbal Total, Komunikasi Terapeutik Verbal Total

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.146	2	172.573	46.532	.000 ^b
	Residual	804.782	217	3.709		
	Total	1149.927	219			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Terapeutik Nonverbal Total, Komunikasi Terapeutik Verbal Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.922	.977		8.109	.000		
	Komunikasi Terapeutik Verbal Total	.190	.045	.321	4.226	.000	.558	1.791
	Komunikasi Terapeutik Nonverbal Total	.227	.062	.279	3.671	.000	.558	1.791

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kerangka Pengalaman Pasien, Komunikasi Terapeutik Nonverbal, Komunikasi Terapeutik Verbal ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.554 ^a	.307	.297	1.921	.307	31.848	3	216	.000

a. Predictors: (Constant), Kerangka Pengalaman Pasien, Komunikasi Terapeutik Nonverbal, Komunikasi Terapeutik Verbal

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	352.659	3	117.553	31.848	.000 ^b
	Residual	797.268	216	3.691		
	Total	1149.927	219			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kerangka Pengalaman Pasien, Komunikasi Terapeutik Nonverbal, Komunikasi Terapeutik Verbal

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.050	1.151		6.127	.000
Komunikasi Terapeutik Verbal	.179	.045	.304	3.951	.000
Komunikasi Terapeutik Nonverbal	.224	.062	.276	3.639	.000
Kerangka Pengalaman Pasien	.071	.050	.083	1.427	.155

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Komunikasi Terapeutik Verbal Total	Komunikasi Terapeutik Nonverbal Total
1	1	2.978	1.000	.00	.00	.00
	2	.015	14.082	.61	.00	.53
	3	.007	21.077	.39	1.00	.47

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pasien Total	Predicted Value	Residual
42	-3.166	10	16.10	-6.096

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

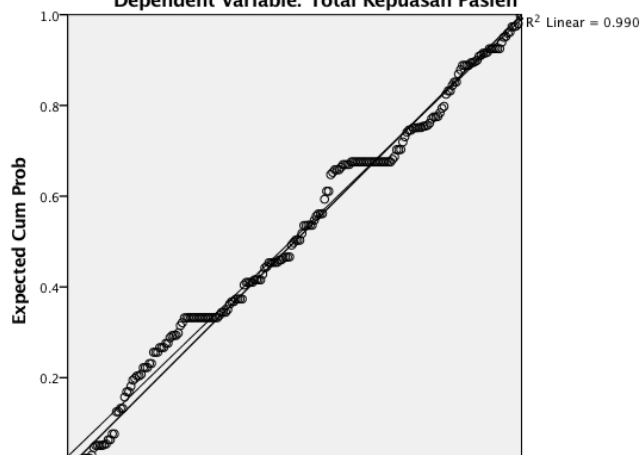
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.07	21.24	16.98	1.255	220
Residual	-6.096	5.379	.000	1.917	220
Std. Predicted Value	-3.114	3.391	.000	1.000	220
Std. Residual	-3.166	2.793	.000	.995	220

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Total

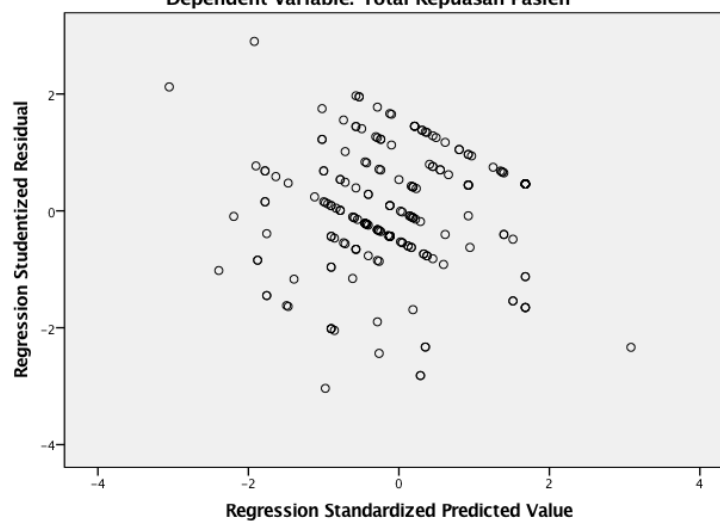
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Total Kepuasan Pasien



Scatterplot

Dependent Variable: Total Kepuasan Pasien



Crosstabs X*Y
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Komunikasi Terapeutik Verbal Value * Kepuasan Pasien Value	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%

Komunikasi Terapeutik Verbal Value * Kepuasan Pasien Value Crosstabulation

			Kepuasan Pasien Value		Total
			Tidak Puas	Puas	
Komunikasi Terapeutik Verbal Value	Tidak Baik	Count	3	8	11
		% within Komunikasi Terapeutik Verbal Value	27.3%	72.7%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Value	23.1%	3.9%	5.0%
		% of Total	1.4%	3.6%	5.0%
		Count	10	199	209
Total	Baik	% within Komunikasi Terapeutik Verbal Value	4.8%	95.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Value	76.9%	96.1%	95.0%
		% of Total	4.5%	90.5%	95.0%
		Count	13	207	220
		% within Komunikasi Terapeutik Verbal Value	5.9%	94.1%	100.0%
Total		% within Kepuasan Pasien Value	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Komunikasi Terapeutik Nonverbal Velue * Kepuasan Pasien Value	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%

Komunikasi Terapeutik Nonverbal Velue * Kepuasan Pasien Value Crosstabulation

			Kepuasan Pasien Value		Total
			Tidak Puas	Puas	
Komunikasi Terapeutik Nonverbal Velue	tidak baik	Count	2	17	19
		% within Komunikasi Terapeutik Nonverbal Velue	10.5%	89.5%	100.0%
	baik	Count	11	190	201
		% within Komunikasi Terapeutik Nonverbal Velue	5.5%	94.5%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Value	15.4%	8.2%	8.6%
		% of Total	0.9%	7.7%	8.6%
Total			Count	13	207
				207	220

% within Komunikasi Terapeutik Nonverbal Value	5.9%	94.1%	100.0%
% within Kepuasan Pasien Value	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Komunikasi Terapeutik Value * Kepuasan Pasien Value	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%

Komunikasi Terapeutik Value * Kepuasan Pasien Value Crosstabulation

			Kepuasan Pasien Value		Total
			Tidak Puas	Puas	
Komunikasi Terapeutik Value	Tidak Baik	Count	3	8	11
		% within Komunikasi Terapeutik Value	27.3%	72.7%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Value	23.1%	3.9%	5.0%
		% of Total	1.4%	3.6%	5.0%
	Baik	Count	10	199	209
		% within Komunikasi Terapeutik Value	4.8%	95.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Value	76.9%	96.1%	95.0%
		% of Total	4.5%	90.5%	95.0%
Total		Count	13	207	220
		% within Komunikasi Terapeutik Value	5.9%	94.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Value	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Crosstabs Responden * Y

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Agama * Kepuasan Pasien	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%
Etnis * Kepuasan Pasien	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%
Bahasa Yang Digunakan * Kepuasan Pasien	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%
Pendidikan Terakhir * Kepuasan Pasien	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%
Kognitif Pasien * Kepuasan Pasien	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%
Kondisi Emosi * Kepuasan Pasien	220	100.0%	0	0.0%	220	100.0%

Agama * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			tidak puas	puas	
Agama	muslim	Count	13	199	212
		% within Agama	6.1%	93.9%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	96.1%	96.4%
		% of Total	5.9%	90.5%	96.4%
	non muslim	Count	0	8	8
		% within Agama	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	3.9%	3.6%
		% of Total	0.0%	3.6%	3.6%
Total		Count	13	207	220
		% within Agama	5.9%	94.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Etnis * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		tidak puas	puas		
Etnis	Maluku/	Count	13	195	208
	Maluku	% within Etnis	6.3%	93.8%	100.0%
	Utara	% within Kepuasan Pasien	100.0%	94.2%	94.5%
		% of Total	5.9%	88.6%	94.5%
	Sulawesi	Count	0	5	5
		% within Etnis	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	2.4%	2.3%
		% of Total	0.0%	2.3%	2.3%
	Jawa	Count	0	5	5
		% within Etnis	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	2.4%	2.3%
		% of Total	0.0%	2.3%	2.3%
Lainnya	Count	0	2	2	
	% within Etnis	0.0%	100.0%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	0.0%	1.0%	0.9%	
	% of Total	0.0%	0.9%	0.9%	
Total	Count	13	207	220	
	% within Etnis	5.9%	94.1%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	5.9%	94.1%	100.0%	

Bahasa Yang Digunakan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			tidak puas	puas	
Bahasa Yang Digunakan	Bahasa	Count	7	130	137
	Indonesia	% within Bahasa Yang Digunakan	5.1%	94.9%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	53.8%	62.8%	62.3%
		% of Total	3.2%	59.1%	62.3%
	Dialek Ternate	Count	0	17	17

		% within Bahasa Yang Digunakan	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	8.2%	7.7%
		% of Total	0.0%	7.7%	7.7%
Bahasa Indo Dengan Dialek Ternate		Count	6	56	62
		% within Bahasa Yang Digunakan	9.7%	90.3%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	46.2%	27.1%	28.2%
		% of Total	2.7%	25.5%	28.2%
Bahasa Indo Dengan Dialek Lainnya		Count	0	4	4
		% within Bahasa Yang Digunakan	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	1.9%	1.8%
		% of Total	0.0%	1.8%	1.8%
Total		Count	13	207	220
		% within Bahasa Yang Digunakan	5.9%	94.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Pendidikan Terakhir * Kepuasan Pasien Crosstabulation

Pendidikan Terakhir	SD	Count	Kepuasan Pasien		Total
			tidak puas	puas	
		2	45	47	
		% within Pendidikan Terakhir	4.3%	95.7%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	15.4%	21.7%	21.4%
		% of Total	0.9%	20.5%	21.4%
	SMP	Count	2	31	33
		% within Pendidikan Terakhir	6.1%	93.9%	100.0%

		% within Kepuasan Pasien	15.4%	15.0%	15.0%
		% of Total	0.9%	14.1%	15.0%
	SMA	Count	5	80	85
		% within Pendidikan Terakhir	5.9%	94.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	38.5%	38.6%	38.6%
		% of Total	2.3%	36.4%	38.6%
	Perguruan Tinggi	Count	4	51	55
		% within Pendidikan Terakhir	7.3%	92.7%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	30.8%	24.6%	25.0%
		% of Total	1.8%	23.2%	25.0%
Total		Count	13	207	220
		% within Pendidikan Terakhir	5.9%	94.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Kognitif Pasien * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		tidak puas	puas		
Kognitif Pasien	3	Count	1	1	2
		% within Kognitif Pasien	50.0%	50.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	7.7%	0.5%	0.9%
		% of Total	0.5%	0.5%	0.9%
	4	Count	0	4	4
		% within Kognitif Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	1.9%	1.8%
		% of Total	0.0%	1.8%	1.8%
	5	Count	0	5	5
		% within Kognitif Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	2.4%	2.3%
		% of Total	0.0%	2.3%	2.3%
	6	Count	1	6	7

	% within Kognitif Pasien	14.3%	85.7%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	7.7%	2.9%	3.2%
	% of Total	0.5%	2.7%	3.2%
7	Count	2	19	21
	% within Kognitif Pasien	9.5%	90.5%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	15.4%	9.2%	9.5%
	% of Total	0.9%	8.6%	9.5%
8	Count	5	63	68
	% within Kognitif Pasien	7.4%	92.6%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	38.5%	30.4%	30.9%
	% of Total	2.3%	28.6%	30.9%
9	Count	4	77	81
	% within Kognitif Pasien	4.9%	95.1%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	30.8%	37.2%	36.8%
	% of Total	1.8%	35.0%	36.8%
1	Count	0	17	17
0	% within Kognitif Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	0.0%	8.2%	7.7%
	% of Total	0.0%	7.7%	7.7%
1	Count	0	9	9
1	% within Kognitif Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	0.0%	4.3%	4.1%
	% of Total	0.0%	4.1%	4.1%
1	Count	0	6	6
2	% within Kognitif Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	0.0%	2.9%	2.7%
	% of Total	0.0%	2.7%	2.7%
Total	Count	13	207	220
	% within Kognitif Pasien	5.9%	94.1%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	5.9%	94.1%	100.0%

Kondisi Emosi * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			tidak puas	puas	
Kondisi Emosi	Marah	Count	0	16	16
		% within Kondisi Emosi	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	7.7%	7.3%
		% of Total	0.0%	7.3%	7.3%
	Sedih	Count	7	27	34
		% within Kondisi Emosi	20.6%	79.4%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	53.8%	13.0%	15.5%
		% of Total	3.2%	12.3%	15.5%
	Takut	Count	3	73	76
		% within Kondisi Emosi	3.9%	96.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	23.1%	35.3%	34.5%
		% of Total	1.4%	33.2%	34.5%
	Tenang	Count	3	91	94
		% within Kondisi Emosi	3.2%	96.8%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	23.1%	44.0%	42.7%
		% of Total	1.4%	41.4%	42.7%
Total	Count	13	207	220	
	% within Kondisi Emosi	5.9%	94.1%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	5.9%	94.1%	100.0%	

Lampiran 5: Tabel R

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

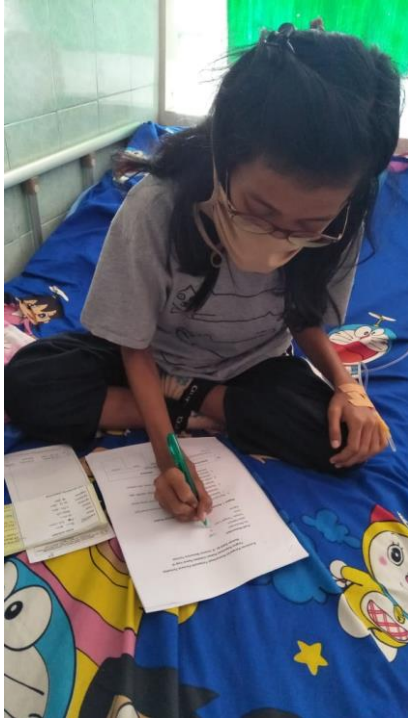


Foto Pengisian Kuesioner Oleh Responden

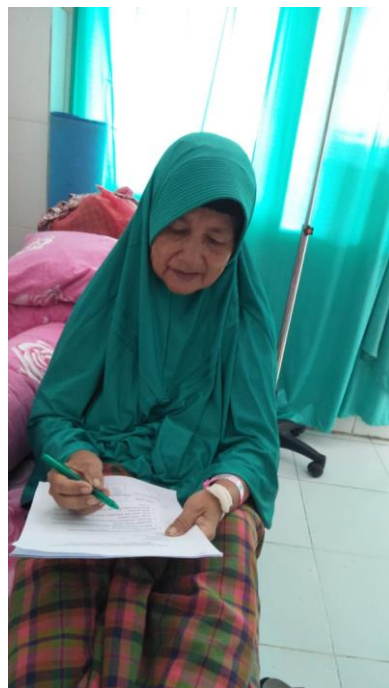


Foto Pengisian Kuesioner Oleh Responden