

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR RUMUS	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11

1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Telaah Pustaka	13
2.1.1 Perawat	13
2.1.1.1 Beban Kerja Perawat	13
2.1.1.2 Aktivitas Keperawatan	14
2.1.1.3 Perilaku <i>Caring</i>	16
2.1.1.4 Kepuasan Kerja Perawat	17
2.1.2 Pasien	20
2.1.2.1 Kepuasan Pasien	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Perawat	29
2.3.2 Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Perilaku <i>Caring</i>	30
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien	31
2.3.4 Pengaruh Perilaku <i>Caring</i> Terhadap Kepuasan Pasien	32
2.3.5 Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kpuasan	

Pasien	33
2.4 Kerangka Pemikiran	33
2.4.1 Konsep	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi Penelitian	35
3.2 Jenis Data	36
3.2.1 Data Berdasarkan Sumbernya	36
3.2.2 Data Berdasarkan Sifatnya	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Kuesioner	37
3.4.2 Wawancara Tidak Terstruktur	37
3.4.3 Studi Pustaka	38
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	38
3.5.1 Variabel Beban Kerja Perawat	38
3.5.1.1 Definisi Operasional	38
3.5.1.2 Indikator Beban Kerja Perawat	38
3.5.2 Variabel Kepuasan Kerja Perawat	39
3.5.2.1 Definisi Operasional	39

3.5.2.2 Indikator Kepuasan Kerja Perawat	40
3.5.3 Variabel Perilaku <i>Caring</i>	40
3.5.3.1 Definisi Operasional	40
3.5.3.2 Indikator Perilaku <i>Caring</i>	41
3.5.4 Variabel Kepuasan Pasien	41
3.5.4.1 Definisi Operasional	41
3.5.4.2 Indikator Kepuasan Pasien	42
3.6 Pengukuran Variabel	43
3.6.1 Pengukuran Beban Kerja Perawat	43
3.6.2 Pengukuran Kepuasan Kerja Perawat	44
3.6.3 Pengukuran Perilaku <i>Caring</i>	45
3.6.4 Pengukuran Kepuasan Pasien	45
3.7 Teknik Pengolahan Data	46
3.7.1 Editing	46
3.7.2 Koding	46
3.7.3 Tabulasi Data	46
3.8 Analisis Data	47
3.8.1 Statistik Deskriptif	47
3.8.2 Uji Instrumen Data	47
3.8.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.8.2.2 Uji Ekuivalensi	48

3.8.3 Analisis SEM-PLS	50
3.8.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	50
3.8.3.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	51
3.9 Interpretasi Data	51
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Responden	52
4.1.1 Responden Berdasarkan Ruang	52
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.1.5 Responden Perawat Berdasarkan Masa Kerja	57
4.1.6 Responden Pasien Berdasarkan Lama Rawat Inap	58
4.2 Statistik Deskriptif	58
4.3 Hasil Uji Instrumen Data	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
4.3.3 Hasil Uji Ekuivalensi	67
4.4 Hasil Analisis SEM-PLS	68
4.4.1 Pre-process	68
4.4.2 Evaluasi <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i> Perawat	69
4.4.2.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> Perawat	69

4.4.2.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> Perawat	71
4.4.3 Evaluasi <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i> Pasien	72
4.4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> Pasien	73
4.4.3.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> Pasien	74
4.4.4 Standar Koefisien Jalur	76
4.4.5 Pengujian Hipotesis	77
4.4.5.1 Beban Kerja Perawat Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Perawat	78
4.4.5.2 Beban Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Perilaku <i>Caring</i>	78
4.4.5.3 Kepuasan Kerja Perawat Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien	78
4.4.5.4 Perilaku <i>Caring</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien	79
4.4.5.5 Beban Kerja Perawat Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Pasien	79
4.4.6 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	79
4.5 Pembahasan	80
4.5.1 Pengaruh beban kerja perawat terhadap kepuasan kerja perawat	80

4.5.2 Pengaruh beban kerja perawat terhadap perilaku <i>caring</i>	83
4.5.3 Pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kepuasan pasien	85
4.5.4 Pengaruh perilaku <i>caring</i> terhadap kepuasan pasien	86
4.5.5 Pengaruh beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien	88
BAB V KESIMPULAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Kesimpulan atas masalah penelitian	91
5.2.1 Hubungan langsung antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien	91
5.2.2 Hubungan tidak langsung antara beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien melalui kepuasan kerja perawat	92
5.2.3 Hubungan tidak langsung antara beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien melalui perilaku <i>caring</i>	93
5.3 Implikasi Manajerial	94
5.4 Implikasi Teoritis	95
5.5 Keterbatasan Penelitian	96
5.6 Saran Penelitian Yang Akan Datang	97
DAFTAR PUSTAKA	98