

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA

Oleh

MUHAMMAD ULIL ABSHOR

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak dibidang jasa khususnya kesehatan dan memegang peranan penting bagi masyarakat. Oleh karena itu tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit wajib memiliki sebuah pelayanan yang baik. Metode yang digunakan penelitian ini adalah Deskriptif Korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi antarpribadi (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang menerima perawatan rawat inap rumah sakit Harapan Bunda pada tahun 2022. Untuk menentukan sampel digunakan rumus Taro Yamane dengan presisi 5% dengan tingkat kepercayaan 95%, maka diperoleh sampel sebanyak 363 orang untuk menentukan responden yang berhak dijadikan sampel digunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $t_{hitung} = 28,273$  dan  $t_{tabel} = 1,649$ , maka berdasarkan ketentuan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, maka hipotesis penelitian diterima yaitu terdapat pengaruh positif sebesar 0,83% komunikasi antarpribadi terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Harapan Bunda. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi antarpribadi perawat memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien sebesar 68,89% sedangkan sisanya yaitu 31,11% kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Bunda dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien , komunikasi antarpribadi, rumah sakit Harapan Bunda

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION OF NURSES WITH PATIENT SATISFACTION IN HARAPAN BUNDA HOSPITAL**

**By**

**MUHAMMAD ULIL ABSHOR**

*A hospital is an institution that operates in the field of services, especially health, and plays an important role in society. Therefore, the public demands high demands on the hospital to provide good service. The method used in this research is Descriptive Correlational, which aims to find out how interpersonal communication (X) influences the level of patient satisfaction (Y). The population in this study were all patients who received inpatient treatment at Harapan Bunda Hospital in 2022. To determine the sample, the Taro Yamane formula was used with a precision of 5% with a confidence level of 95%, so a sample of 363 people was obtained to determine respondents who were entitled to be used as a sample using the proportional stratified random sampling technique. The research results show that  $t_{count} = 28.273$  and  $t_{table} = 1.649$ , so based on the provisions if  $t_{count} > t_{table}$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, then the research hypothesis is accepted, namely that there is a positive influence of 0.83% of interpersonal communication on the satisfaction of inpatients at Harapan Bunda Hospital. This shows that the nurse's interpersonal communication variable has a positive influence on patient satisfaction of 68.89%, while the remaining 31.11% of patient satisfaction at Harapan Bunda Hospital is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Hospital, Interpersonal communication, patient satisfaction*