

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh beban kerja perawat terhadap kepuasan kerja perawat, (2) untuk mengetahui pengaruh beban kerja perawat terhadap perilaku *caring*, (3) untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kepuasan pasien, (4) untuk mengetahui pengaruh perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien, (5) untuk mengetahui pengaruh beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini bersifat *confirmatory*. Populasi penelitian berasal dari dua sumber responden yang terdiri dari 96 perawat yang berada pada shift pagi dan pasien sejumlah 240. Sejumlah 60 perawat dengan status pegawai tetap di gunakan sebagai sampel dan pasien sejumlah populasi yaitu 240 dijadikan sampel hal ini dikarenakan satu perawat menangani empat pasien.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dari empat variabel yang diberikan kepada responden perawat dan pasien dengan indikator yang sama namun pertanyaan yang berbeda. Teknik analisis menggunakan analisis SEM-PLS dengan software WarpPLS yang diperoleh hasil bahwa pengaruh langsung antara beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien masih lebih besar dan signifikan ( $p < 0.01$ ) baik menurut perawat maupun pasien (-0.38 dan -0.19) daripada melalui mediasi baik menggunakan kepuasan kerja perawat ( -0.19 dan -0.18\_ maupun perilaku *caring* (-0.10 dan -0.05). Dengan demikian variabel kepuasan kerja perawat dan perilaku *caring* memediasi pengaruh beban kerja perawat terhadap kepuasan pasien secara parsial

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien