

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke Hadirat Allah SWT atas selesainya skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Ibu Nefi Darmayanti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan serta saran yang sangat berarti bagi penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Istiana, S.Psi. sebagai Dosen Pembimbing II, sekaligus Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang selalu memperhatikan perkembangan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drg. H. Armand P. Daulay, M.Kes, Selaku Direktur RSUP H. Adam Malik Medan, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Para Staf dan Pegawai RSUP H. Adam Malik Medan khususnya Bang Maha, S.Psi, Kak Neneng dan Kak Neli, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
6. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Psikologi Universitas Medan Area (khususnya bu' Nur'aini M.Si, bu' Yaya' S.Psi, bu' Odi, S.Psi, bu' Sarinah, S.Psi, mas Misro', bang Abi, dan ka' Limah) yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih banyak atas bantuannya.



7. Abangda, Kakanda, Teman-teman dan Adik-adik tersayang (b'Indo, b'Daenk, mbak Ari, mbak Indah, kak Tina, kak Liza, b'Dedi, b'Dodil, b' Nuan, b'Gonjor, Nobel, Roy, Jhonson, Dhinnie, Desy, Lula', Tejo', Evi, Dilla, Yani, dan Nuri) di "GASI" dari angkatan I,II,III,IV,V,VI,VII,VIII,IX, dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan support dan kebersamaannya selama ini, semoga "GASI" tetap jaya dan kita semua tetap saudara GASI ...!!!
8. Buat keluarga wa' Sa'onah, ka' Bedah, b'Andri, Candra, dan seluruh keluargaku yang berada di Jogja, Jakarta, Medan dan Aek Loba, yang telah memberikan doa tulusnya.
9. Buat keluarga Bapak Syahrin dan Bu' Tarni khususnya buat Erwan dan buat Keluarga Bapak Supani dan Ibu Marni, Mas Andi, Mas Heri dan juga calon mantu (Mas Iguh), penulis ucapan terima kasih banyak atas do'a dan semangatnya.
10. Teristimewa, Nova, S.Psi, Rini, S.Psi, Intan, Suri dan Vina, kalian adalah seorang teman tanpa syarat yang selalu menolongku, selalu memberi dorongan dan memahamiku. "Aku sayang kalian".....
11. Buat teman-temanku sepemondokkan : Yuni (ny. Irvan Zandika), Ola' Picang, Rina, Mia "Jabir" dan penghuni-penghuni gelap : Naula, Naya, Ina, Rina dan Dessy, terima kasih untuk semuanya (lain waktu aku main ke Aceh ya....)

12. Semua teman stambuk 2000 : Devi, Lia “ndut”, Yana, Abi, Dessy amoy, Fauzi, Sri, Linda dan teman-teman yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terimakasih untuk persahabatan dan semangatnya.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas budi baik yang bapak-bapak, ibu-ibu, saudara-saudara dan rekan-rekan berikan.

Wassalam.



Medan, 14 Januari 2006.

Penulis

DAFTAR ISI

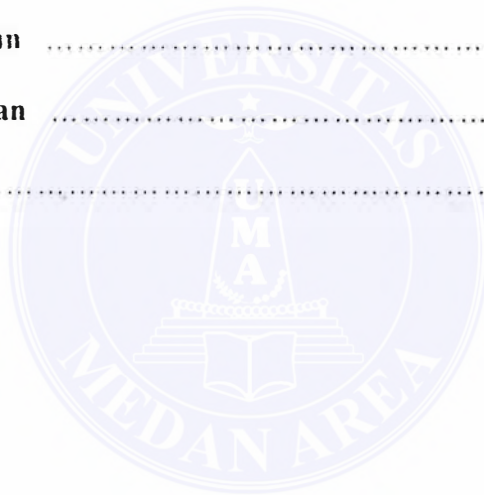
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	10
A. Kecemasan	10
1. Pengertian kecemasan	10
2. Jenis-jenis kecemasan	12
3. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan kecemasan	13
4. Aspek-aspek kecemasan	16
B. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	17
1. Pengertian persepsi	17
2. Pengertian kualitas pelayanan rumah sakit	19
3. Pengertian persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit	22
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit	24
5. Aspek-aspek kualitas pelayanan rumah sakit	26
C. Hubungan Antara Persepsi pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kecemasan Pada Pasien Di Ruang Bedah	29

D. Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Identifikasi Variabel- variabel Penelitian	33
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	38
1. Validitas	38
2. Reliabilitas	40
F. Metode Analisis Data	41
BAB IV Laporan Penelitian	44
A. Orientasi Kancab Penelitian	44
1. Orientasi kancab penelitian	44
2. Persiapan penelitian	47
a. Persiapan administrasi	47
b. Persiapan alat ukur penelitian	47
c. Uji coba alat ukur penelitian	50
B. Pelaksanaan Penelitian	53
C. Metode Analisis Data Dan Hasil Penelitian	54
1. Uji asumsi	55
a. Uji normalitas sebaran	55
b. Uji linieritas	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Distribusi butir angket kecemasan sebelum uji coba	48
2. Distribusi butir angket persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sebelum uji coba	49
3. Distribusi butir angket kecemasan setelah uji coba	51
4. Distribusi butir angket persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit setelah uji coba	52
5. Rangkuman hasil perhitungan uji normalitas sebaran	55
6. Rangkuman hasil perhitungan uji linieritas hubungan	56
7. Rangkuman perhitungan Product Moment	57
8. Rangkuman hasil perhitungan statistik induk	58
9. Hasil perhitungan nilai rata-rata hipotetik dan nilai rata-rata empirik	60

2. Analisis data	57
3. Hasil perhitungan mean hipotetik dan mean empirik	58
a. Mean hipotetik	58
b. Mean empirik	59
c. Kriteria	59
D. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran-saran	65
Daftar Pustaka	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	69
Lampiran A : Angket	70
Lampiran A-1 : Angket kecemasan	71
Lampiran A-2 : Angket persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit	74
Lampiran B : Data butir-butir sahah	78
Lampiran B-1 : Data butir-butir sahah angket persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit	79
Lampiran B-2 : Data butir-butir sahah angket kecemasan	84
Lampiran C : Hasil uji coba	91
Lampiran C-1 : Hasil uji coba validitas angket persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit	92
Lampiran C-2 : Hasil uji coba validitas angket kecemasan	97
Lampiran C-3 : Hasil uji coba reliabilitas angket persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit	102
Lampiran C-4 : Hasil uji coba reliabilitas angket kecemasan.....	105
Lampiran D : Uji Asumsi.....	108
Lampiran D-1 : Uji normalitas sebaran	109
Lampiran E : Analisis data	115
Lampiran F : Surat bukti penelitian	121