

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Bapa yang baik, yang telah menuntun saya dan memberi kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda dan ibunda yang selalu memberi dukungan melalui doa dan nasehat-nasehat yang membuat penulis terhibur dan bersemangat.
2. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Ibu Istiana, S.Psi, selaku Dosen Pembimbing I, yang bersedia meluangkan waktu membimbing untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Cut Metia, S.Psi, M.Si, selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan sabar serta teliti memberikan pengarahan kepada penulis dengan tiada bosan-bosannya.
5. Ibu Sarinah, S.Psi selaku Ketua Jurusan Psikologi Perkembangan Universitas Medan Area.
6. PT. Nusa Utama Medicalindo, selaku Pimpinan Gleni International Hospital yang telah memberikan izin, fasilitas dan kesempatan yang seluas-luasnya untuk penelitian ini.
7. Ms. Annisa Daisy Touw, selaku Head of Industrial Relations & Human Resources, Gleni International Hospital Medan yang telah membantu peneliti dalam pengambilan data.

8. Buat Kaka Menita, Eang Sandy dan Kakak Nenden (Staff HRD) terima kasih telah banyak membantu peneliti selama di Gleni International Hospital.
9. Buat Kak Elisabeth (Costumer Service), terima kasih banyak kakak dan sudah buat kakak capek naik turun lift untuk bantuan aku ngambil data GBU.
10. Buat teman-teman angkatan 2002 serta my best friend (Genox, Leboy, Nur, Erna, Yuni, Pranto) dan semua orang yang turut memberi dukungan yang tidak dapat disebut satu per satu namanya.
11. Buat Yani, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya yang telah nemani peneliti pada saat penelitian, semangat terus ya .....
12. Mama Grace (Staff nurse Gleni International Hospital), saya ucapkan banyak – banyak terima kasih karena sudah membantu dari awal sampai akhir penelitian ini. God Bless You.
13. Buat teman-teman FA IMOSS (Rini, Melda, Murni, Ricky, Larisa) terima kasih atas doa dan supportnya.
14. Buat PJJ GBKP Perpulungen Sawit Sebrang, yang diam-diam telah mendoakan saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga bantuan yang diberikan mendapat berkat yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang.

Medan,

Berkat Perista Tarigan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian.....	10
C. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Rasa Percaya Pasien .....	12
1. Pengertian Rasa Percaya.....	12
2. Cara Membangun Rasa Percaya .....	14
3. Sikap-sikap Yang Mempengaruhi Rasa Percaya .....	15
4. Ciri-ciri Rasa Percaya .....	16
B. Komunikasi Terapeutik .....	17
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik .....	17

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik .....	19
3. Prinsip Komunikasi Terapeutik .....	21
4. Ciri-ciri Komunikasi Terapeutik.....	23
5. Faktor-faktor Komunikasi Terapeutik .....	24
6. Tahapan Dalam Komunikasi Terapeutik .....	25
C. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Rasa Percaya.....	26
D. Hipotesis.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Identifikasi Variabel.....	29
B. Definisi Operasional Variabel .....	29
C. Populasi dan Metode Pengambilan Sample .....	30
D. Metode Pengumpulan Data .....	31
E. Validitas dan Reabilitas Alat Ukur .....	34
F. Metode Analisis Data.....	37

### **BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Orientasi Kancah dan Persiapan Penelitian.....	39
B. Pelaksanaan Penelitian Try Out Terpakai dan Hasil Penelitian .....	42
C. Hasil Penelitian.....	45
D. Pembahasan.....	51

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 54

B. Saran..... 55

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

Tabel :

1. Distribusi Butir Rasa Percaya Sebelum Uji Coba.....	41
2. Distribusi Butir Komunikasi Terapeutik Sebelum Uji Coba .....	42
3. Distribusi Skala Rasa Percaya Setelah Uji Coba .....	44
4. Distribusi Skala Komunikasi Terapeutik Sebelum Uji Coba.....	45
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	47
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	48
7. Rangkuman Perhitungan, Product Moment .....	49
8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran :

A. Data Uji Coba	
A.1. Skala Rasa Percaya.....	56
A.2. Skala Komunikasi Terapeutik .....	57
B. Hasil Uji Coba	
B.1. Hasil Uji Validitas Butir Skala Komunikasi Terapeutik .....	58
B.2. Hasil Uji Reabilitas Butir Skala Komunikasi Terapeutik .....	61
B.3. Hasil Uji Validitas Butir Skala Rasa Percaya .....	63
B.4. Hasil Uji Reabilitas Butir Skala Rasa Percaya .....	65
C. Uji Asumsi	
C.1. Hasil Uji Normalitas Sebaran.....	67
C.2. Hasil Uji Linearitas Hubungan.....	69
D. Data Korelasi Product Moment.....	70
E. Skala	
E.1. Skala Komunikasi Terapeutik.....	71
E.2. Skala Raya Percaya.....	74
F. Surat Keterangan Bukti Penelitian.....	78