

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,A. (2010). *Pengantar Adnministrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi,
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa* . Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Hawari. (2010). *Manajemen Stres, Cemas dan Depresi*. Jakarta: FKUI
- Hermita. (2011). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Makassar: FE-UNHAS. Kedua. Jakarta; Salemba Empat. Kerja Karyawan di PT. Karya Mandiri Environment. Skripsi. Bandung
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, Imbolo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Richard L. (2010). *Era Baru Manajemen. Edisi 9. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2007). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4.Buku 2*. Jakarta: EGC
- Setiyana. (2013). *Analisis Stres Kerja pada Kondisi dan Beban Kerja Perawat dalam Klasifikasi Pasien di ruang Rawat Inap Rumkit TK II Putri Hijau*. Tesis. Medan

Wirawan. (2012) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat

Wirawan. (2012). *Menghadapi Stres dan Depresi, Seni Menikmati Hidup Agar Selalu Bahagia*. Jakarta : Platinum.

Yusuf, Syamsu (2004) *Mental Higiene (Pengembangan Kesehatan Mental Dalam Kajian Psikologi Dan Agama)*. Bandung : Pustaka Bani Quraisy

Yuwono. (2010). *Kualitas Hidup Menurut Spitzer pada Penderita Gagal Ginjal Terminal yang Menjalani Hemodialisa di Unit Hemodialisis RSUP Dr. Kariadi Semarang*. Retrieved Maret 2013, <http://eprints.undip.ac.id/14424/>

Lampiran 1.

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/ibu/Sdr/i.....

Calon Responden Penelitian

Di Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa program studi keperawatan Universitas Sahid Surakarta dengan :

Nama : Andriano V. Satya

NIM : 2016122007

Sedang mengadakan penelitian dengan judul penelitian “PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN KEPADA PASIEN DI IGD RSUD MERAUKE”.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi bapak/ibu/sdr/i sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika bapak/ibu/sdr/i bersedia menjadi responden dalam penelitian ini maka saya mohon kesediaannya bapak/ibu/sdr/i untuk menandatangani lembar kesediaan yang saya lampirkan.

Atas perhatian, kesediaan dan kerjasama bapak/ibu/sdr/i menjadi responden, saya ucapkan terima kasih.

Surakarta, Desember 2018

Hormat saya,

(Andriano V. Satya)

Lampiran 2.

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

.....

Setelah membaca permohonan Sdr. Andriano V. Satya untuk berpartisipasi dalam penelitian “PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN KEPADA PASIEN DI IGD RSUD MERAUKE”. Saya menyatakan tidak keberatan untuk memberikan informasi dan penjelasan yang sebenar-benarnya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Desember 2018

Yang Menyatakan,

(_____)

Lampiran 3.

KUESIONER UJICOBAB

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN KEPADA PASIEN DI IGD RSUD MERAUKE

Tanggal :

Nomor Responden :

A. Stressor Kerja

1. Berilah tanda cek (✓) pada pernyataan berikut di kolom jawaban yang sesuai dengan keadaan di ruang kerja anda !
2. Mohon periksa sekali lagi agar penelitian berjalan lancar!

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
1	Saya tertekan dengan waktu kerja yang padat dalam shift kerja saya					
2	Saya harus <i>standbay</i> di IGD selama waktu shift kerja saya					
3	Saya tidak punya waktu untuk beristirahat sejenak selama shift kerja saya					
4	Saya tertekan dalam menangani pasien yang datang dengan keadaan gawat darurat					
5	Saya harus menyeleksi pasien sesuai triase dengan cepat agar segera dapat menentukan pemberian asuhan keperawatan yang sesuai					
6	Saya dituntut melakukan tindakan medis dan menyiapkan logistik secara bersamaan					
7	Saya dituntut mampu melaksanakan triase kegawatdaruratan dengan cepat					
8	Saya dituntut mampu mengatasi pasien yang mengalami kegawatdaruratan dengan cepat					
9	Saya dituntut mampu melaksanakan dokumentasi asuhan keperawatan gawat darurat					

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
10	Saya harus menunda menyelesaikan laporan harian karena banyaknya pasien yang harus ditangani					
11	Hubungan saya dengan rekan sejawat tidak terjalin dengan baik					
12	Saya mendapat tekanan dari teman sejawat lainnya dalam bekerja					
13	Saya berbeda pendapat dengan teman sejawat dalam banyak hal					
14	Saya tersinggung dengan tindakan teman sejawat dalam shift kerja saya					
15	Saya tidak akrab dengan teman sejawat dalam shift kerja saya					
16	Masalah keluarga tidak mempengaruhi kinerja saya di IGD					
17	Ketidakharmonisan dalam keluarga tidak mempengaruhi kinerja saya di IGD					
18	Setiap ada masalah keluarga kinerja saya turun drastis					
19	Masalah perekonomian keluarga yang tak kunjung baik menurunkan kinerja					
20	Keterbatasan alat di IGD menurunkan kinerja					
21	Putusnya silaturahmi keluarga membuat kinerja saya turun					
22	Tidak terkontrolnya komunikasi teman sejawat membuat iklim kerja kurang kondusif					
23	Persaingan yang tidak sehat antar sesama teman sejawat menyebabkan iklim kerja kurang kondusif					
24	Tuntutan peran kerja yang berlebihan membuat iklim kerja kurang kondusif					
25	Sikap pimpinan yang protektif membuat iklim kerja relatif tidak kondusif					
26	Peran yang saya terima di IGD sering bertentangan satu sama lain					
27	Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya menyebabkan persaingan tidak sehat					
28	Target dan tuntutan tugas di IGD terlalu tinggi					

B. Kualitas Pelayanan

1. Berilah tanda cek (√) pada pernyataan berikut di kolom jawaban yang sesuai dengan keadaan di ruang kerja anda !
2. Mohon periksa sekali lagi agar penelitian berjalan lancar!

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
1	Perawat menerangkan tindakan yang akan dilakukan					
2	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap					
3	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					
4	Perawat membantu jika ada permasalahan pasien					
5	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan					
6	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah					
7	Perawat mampu berkomunikasi dengan baik pada setiap pasien					
8	Perawat melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar yang berlaku					
9	Perawat bertindak cekatan dan menghargai pasien					
10	Perawat melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
11	Perawat cekatan dalam menangani pasien sesuai prosedur kegawatdaruratan					
12	Perawat mampu menggunakan peralatan yang tersedia dengan maksimal					
13	Perlengkapan perawat sudah memenuhi standar asuhan keperawatan					
14	Perawat mampu berkomunikasi dengan dokter jaga dan praktek					
15	Perawat menggunakan peralatan yang memenuhi standar dalam memberikan asuhan keperawatan					
16	Perawat memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pasien					
17	Perawat memberikan pelayanan sesuai keinginan pasien					

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
18	Perawat menyediakan obat-obat sesuai dengan perintah dokter					
19	Perawat secara pribadi menunjukkan perhatian kepada setiap pasien					
20	Perawat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien					
21	Perawat selalu tanggap dalam melayani keluhan pasien					
22	Perawat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien					
23	Perawat bersedia menanggapi setiap keluhan pasien					
24	Perawat bersedia membantu setiap keluhan pasien					
25	Perawat mampu memberikan pelayanan terbaik dalam berbagai masalah kegawat-daruratan					

Lampiran 4.

DATA UJICOBA INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel Stressor Kerja

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Σ
1	3	4	1	1	5	1	4	4	4	5	2	2	2	3	1	4	4	1	1	4	2	3	3	4	5	2	2	4	81
2	3	4	3	3	5	2	5	4	4	4	3	5	3	2	1	5	5	1	1	3	1	4	2	5	4	5	2	3	92
3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	4	4	3	5	112
4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	4	4	3	5	112
5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	4	4	3	5	112
6	3	4	3	2	4	2	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	1	1	4	3	4	3	4	4	4	2	3	95
7	3	4	3	2	4	2	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	1	1	4	3	4	3	4	4	4	2	3	95
8	3	4	3	2	4	2	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	1	1	4	3	4	3	4	4	4	2	3	96
9	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	97
10	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	77
11	3	4	3	2	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	97
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	88
13	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	78
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	90
15	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	3	83
16	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	91
17	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	91
18	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	109
19	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	2	4	3	3	4	3	3	4	108
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	102
21	5	3	1	1	4	1	4	4	4	4	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	73
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	110
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	109
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	111
25	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	3	5	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	91
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	112
27	4	4	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	94
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	109
29	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	101
30	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	101

Variabel Kualitas Pelayanan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ
1	4	1	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	5	3	3	5	87
2	5	3	4	4	2	4	4	2	5	5	5	3	3	5	3	5	2	5	3	5	4	5	3	4	5	98
3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	83
4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	83
5	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	83
6	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	1	5	4	5	4	5	5	3	5	103
7	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	1	5	4	5	4	5	5	3	5	103
8	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	2	5	4	5	4	5	5	3	5	104
9	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	98
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	101
11	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	99
12	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	110
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	103
14	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	110
15	5	5	5	2	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	2	103
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	94
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	93
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	81
19	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	1	3	4	5	4	4	3	4	4	84
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	80
21	5	4	4	5	5	2	5	2	5	5	5	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	95
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	81
23	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	85
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	79
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	96
26	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	81
27	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	2	3	3	3	4	81
28	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	3	3	81
29	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	84
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	100

Lampiran 5.

HASIL UJICOBAB PENELITIAN

Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja

Correlations

Correlations		
TOT	X	
X_1	Pearson Correlation	.490**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
X_2	Pearson Correlation	.519**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
X_3	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_4	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_5	Pearson Correlation	.225
	Sig. (2-tailed)	.232
	N	30
X_6	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_7	Pearson Correlation	.209
	Sig. (2-tailed)	.269
	N	30
X_8	Pearson Correlation	.488**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
X_9	Pearson Correlation	.560**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_10	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X_11	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_12	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
X_13	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_14	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_15	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_16	Pearson Correlation	.408*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	30

X_17	Pearson Correlation	.376*
	Sig. (2-tailed)	.041
	N	30
X_18	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_19	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_20	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_21	Pearson Correlation	.169
	Sig. (2-tailed)	.373
	N	30
X_22	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_23	Pearson Correlation	.566**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_24	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_25	Pearson Correlation	.386*
	Sig. (2-tailed)	.035
	N	30
X_26	Pearson Correlation	.510**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
X_27	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_28	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
TOT_X	Pearson Correlation	1
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

Correlations		
TOT_Y		
Y_1	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_2	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_3	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_4	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_5	Pearson Correlation	.386*
	Sig. (2-tailed)	.035
	N	30
Y_6	Pearson Correlation	.591**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_7	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_8	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y_9	Pearson Correlation	.493**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
Y_10	Pearson Correlation	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_11	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y_12	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_13	Pearson Correlation	.508**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
Y_14	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
Y_15	Pearson Correlation	.396*
	Sig. (2-tailed)	.030
	N	30
Y_16	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_17	Pearson Correlation	.365*
	Sig. (2-tailed)	.048
	N	30
Y_18	Pearson Correlation	.524**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30

Y_19	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_20	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_21	Pearson Correlation	.457*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	30
Y_22	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_23	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Y_24	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y_25	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
TOT_Y	Pearson Correlation	1
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X_1	3.77	.728	30
X_2	3.90	.403	30
X_3	2.93	.868	30
X_4	3.07	1.143	30
X_5	3.90	.548	30
X_6	3.03	1.098	30
X_7	4.00	.695	30
X_8	4.23	.626	30
X_9	3.83	.592	30
X_10	3.90	.607	30
X_11	3.10	.885	30
X_12	3.93	.691	30
X_13	3.30	.651	30
X_14	3.20	.714	30
X_15	2.80	.925	30
X_16	3.80	.997	30
X_17	3.67	1.348	30
X_18	2.53	1.106	30
X_19	2.60	1.070	30
X_20	4.03	.556	30
X_21	2.80	.761	30
X_22	3.80	.551	30
X_23	3.23	.817	30
X_24	3.87	.629	30
X_25	3.83	.461	30
X_26	3.57	.626	30
X_27	2.97	.809	30
X_28	3.63	.765	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.23	135.978	11.661	28

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y_1	4.20	.847	30
Y_2	3.13	.819	30
Y_3	3.40	.563	30
Y_4	3.70	.702	30
Y_5	3.40	.770	30
Y_6	3.63	.615	30
Y_7	3.67	.606	30
Y_8	3.73	.907	30
Y_9	4.17	.699	30
Y_10	3.97	.809	30
Y_11	3.83	.648	30
Y_12	3.90	.845	30
Y_13	3.10	.403	30
Y_14	3.70	.794	30
Y_15	3.40	.621	30
Y_16	3.73	.980	30
Y_17	2.60	1.102	30
Y_18	3.77	.679	30
Y_19	3.80	.664	30
Y_20	4.07	.828	30
Y_21	4.00	.743	30
Y_22	4.03	.850	30
Y_23	3.93	.907	30
Y_24	3.40	.498	30
Y_25	3.83	.834	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
92.10	101.197	10.060	25

Lampiran 6.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN KEPADA PASIEN DI IGD RSUD MERAUKE

Tanggal :

Nomor Responden :

A. Data Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Status Perkawinan :

Pendidikan Terakhir :

Masa Kerja :

B. Stressor Kerja

- Berilah tanda cek (✓) pada pernyataan berikut di kolom jawaban yang sesuai dengan keadaan di ruang kerja anda !
- Mohon periksa sekali lagi agar penelitian berjalan lancar!

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
1	Saya tertekan dengan waktu kerja yang padat dalam shift kerja saya					
2	Saya harus <i>standbay</i> di IGD selama waktu shift kerja saya					
3	Saya tidak punya waktu untuk beristirahat sejenak selama shift kerja saya					
4	Saya tertekan dalam menangani pasien yang datang dengan keadaan gawat darurat					
5	Saya dituntut melakukan tindakan medis dan menyiapkan logistik secara bersamaan					
6	Saya dituntut mampu mengatasi pasien yang mengalami kegawatdaruratan dengan cepat					

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
7	Saya dituntut mampu melaksanakan dokumentasi asuhan keperawatan gawat darurat					
8	Saya harus menunda menyelesaikan laporan harian karena banyaknya pasien yang harus ditangani					
9	Hubungan saya dengan rekan sejawat tidak terjalin dengan baik					
10	Saya mendapat tekanan dari teman sejawat lainnya dalam bekerja					
11	Saya berbeda pendapat dengan teman sejawat dalam banyak hal					
12	Saya tersinggung dengan tindakan teman sejawat dalam shift kerja saya					
13	Saya tidak akrab dengan teman sejawat dalam shift kerja saya					
14	Masalah keluarga tidak mempengaruhi kinerja saya di IGD					
15	Ketidakharmonisan dalam keluarga tidak mempengaruhi kinerja saya di IGD					
16	Setiap ada masalah keluarga kinerja saya turun drastis					
17	Masalah perekonomian keluarga yang tak kunjung baik menurunkan kinerja					
18	Keterbatasan alat di IGD menurunkan kinerja					
19	Tidak terkontrolnya komunikasi teman sejawat membuat iklim kerja kurang kondusif					
20	Persaingan yang tidak sehat antar sesama teman sejawat menyebabkan iklim kerja kurang kondusif					
21	Tuntutan peran kerja yang berlebihan membuat iklim kerja kurang kondusif					
22	Sikap pimpinan yang protektif membuat iklim kerja relatif tidak kondusif					
23	Peran yang saya terima di IGD sering bertentangan satu sama lain					
24	Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya menyebabkan persaingan tidak sehat					
25	Target dan tuntutan tugas di IGD terlalu tinggi					

C. Kualitas Pelayanan

1. Berilah tanda cek (√) pada pernyataan berikut di kolom jawaban yang sesuai dengan keadaan di ruang kerja anda !
2. Mohon periksa sekali lagi agar penelitian berjalan lancar!

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
1	Perawat menerangkan tindakan yang akan dilakukan					
2	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap					
3	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					
4	Perawat membantu jika ada permasalahan pasien					
5	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan					
6	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah					
7	Perawat mampu berkomunikasi dengan baik pada setiap pasien					
8	Perawat melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar yang berlaku					
9	Perawat bertindak cekatan dan menghargai pasien					
10	Perawat melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
11	Perawat cekatan dalam menangani pasien sesuai prosedur kegawatdaruratan					
12	Perawat mampu menggunakan peralatan yang tersedia dengan maksimal					
13	Perlengkapan perawat sudah memenuhi standar asuhan keperawatan					
14	Perawat mampu berkomunikasi dengan dokter jaga dan praktek					
15	Perawat menggunakan peralatan yang memenuhi standar dalam memberikan asuhan keperawatan					
16	Perawat memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pasien					
17	Perawat memberikan pelayanan sesuai keinginan pasien					
18	Perawat menyediakan obat-obat sesuai dengan perintah dokter					

No	Pernyataan	SL	SR	KD	JR	TP
19	Perawat secara pribadi menunjukkan perhatian kepada setiap pasien					
20	Perawat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien					
21	Perawat selalu tanggap dalam melayani keluhan pasien					
22	Perawat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien					
23	Perawat bersedia menanggapi setiap keluhan pasien					
24	Perawat bersedia membantu setiap keluhan pasien					
25	Perawat mampu memberikan pelayanan terbaik dalam berbagai masalah kegawat-daruratan					

Lampiran 7.

DATA PENELITIAN

Data Karakteristik Responden

No	Umur	Jenis Kelamin	Status Perkawinan	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja
1	30	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	8
2	26	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	2
3	32	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	10
4	26	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	2
5	27	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	4
6	28	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
7	28	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	6
8	30	Laki-laki	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	7
9	30	Perempuan	Sudah Menikah	S1 Keperawatan	12
10	28	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
11	27	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
12	27	Laki-laki	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
13	27	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
14	25	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	3
15	23	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	1
16	28	Laki-laki	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	4
17	27	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
18	27	Laki-laki	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
19	33	Laki-laki	Sudah Menikah	S1 Keperawatan	10
20	27	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	4
21	25	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	1
22	28	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
23	28	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
24	29	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	5
25	28	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	4
26	28	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	6
27	25	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	2
28	28	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
29	27	Laki-laki	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	6
30	28	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
31	28	Laki-laki	Belum Menikah	S1 Keperawatan	2
32	27	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	4
33	29	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
34	25	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	2
35	25	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	1
36	27	Perempuan	Belum Menikah	D3 Keperawatan	3
37	29	Laki-laki	Sudah Menikah	S1 Keperawatan	4
38	28	Perempuan	Sudah Menikah	S1 Keperawatan	3
39	28	Laki-laki	Belum Menikah	D3 Keperawatan	5
40	27	Perempuan	Sudah Menikah	D3 Keperawatan	2

Data Variabel Stressor Kerja

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ	%	Kode	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	101	84.17	1	
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	80	66.67	2	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	91	75.83	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	102	85.00	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	99	82.50	1	
6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	89	74.17	2	
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	83	69.17	2	
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	79	65.83	2	
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	75	62.50	2	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	93	77.50	1	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	90	75.00	2	
12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	94	78.33	1	
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	81	67.50	2	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	98	81.67	1	
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	105	87.50	1	
16	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	91	75.83	2
17	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	95	79.17	1
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	92	76.67	1	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	63.33	2	
20	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	95	79.17	1	
21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	104	86.67	1	
22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89	74.17	2	
23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94	78.33	1	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	91	75.83	2	
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	93	77.50	1
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	88	73.33	2	
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	96	80.00	1
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	93	77.50	1	
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	87	72.50	2	
30	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	94	78.33	1	
31	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96	80.00	1	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	77	64.17	2	
33	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	84	70.00	2	
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	82.50	1	
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	103	85.83	1	
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	92	76.67	1	
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	91	75.83	2	
38	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	86	71.67	2	
39	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	82	68.33	2	
40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	93	77.50	1	

Data Variabel Kualitas Pelayanan

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ	%	Kode	
1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	86	68.80	2	
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	106	84.80	3	
3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	110	88.00	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	89	71.20	2	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	77.60	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	99	79.20	3	
7	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	107	85.60	3	
8	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	108	86.40	3	
9	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	111	88.80	3	
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	105	84.00	3	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	101	80.80	3	
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	80.80	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	100	80.00	3
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	76.00	3	
15	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	85	68.00	2	
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	92	73.60	2	
17	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	83.20	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	99	79.20	3	
19	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	109	87.20	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	98	78.40	3	
21	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	84	67.20	2	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	77.60	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99	79.20	3	
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	100	80.00	3	
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	76.80	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	102	81.60	3	
27	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	87	69.60	2	
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	97	77.60	3	
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102	81.60	3		
30	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	100	80.00	3	
31	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88	70.40	2	
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	76.80	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	99	79.20	3	
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	93	74.40	2	
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	90	72.00	2	
36	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	98	78.40	3	
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	93	74.40	2	
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	94	75.20	2	
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	98	78.40	3	
40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	92	73.60	2	

Lampiran 8.

HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

		Statistics				
		Jenis Kelamin	Umur	Status Perkawinan	Pendidikan	Masa Kerja
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	21	52.5	52.5	52.5
	Perempuan	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 26 Tahun	6	15.0	15.0	15.0
	26-30 Tahun	32	80.0	80.0	95.0
	31-35 Tahun	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

		Status Perkawinan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sudah Menikah	18	45.0	45.0	45.0
	Belum Menikah	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3 Keperawatan	35	87.5	87.5	87.5
	S1 Keperawatan	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

		Masa Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Tahun	12	30.0	30.0	30.0
	4-6 Tahun	23	57.5	57.5	87.5
	7-9 Tahun	2	5.0	5.0	92.5
	10-12 Tahun	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Lampiran 9.

HASIL UJI UNIVARIAT

Frequencies

Statistics			
		Stressor Kerja	Kualitas Pelayanan
N	Valid	40	40
	Missing	0	0

Frequency Table

Stressor Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	22	55.0	55.0	55.0
	Cukup	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	12	30.0	30.0	30.0
	Baik	28	70.0	70.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Lampiran 10.

HASIL UJI NORMALITAS

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Stres Kerja	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%
Kualitas Pelayanan	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
Stres Kerja	Mean		97.65	1.096
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	95.43	
		Upper Bound	99.87	
	5% Trimmed Mean		97.67	
	Median		98.00	
	Variance		48.079	
	Std. Deviation		6.934	
	Minimum		84	
	Maximum		111	
	Range		27	
	Interquartile Range		9	
	Skewness		-.082	.374
	Kurtosis		-.452	.733
	Mean		91.25	1.192
Kualitas Pelayanan	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	88.84	
		Upper Bound	93.66	
	5% Trimmed Mean		91.39	
	Median		92.00	
	Variance		56.808	
	Std. Deviation		7.537	
	Minimum		75	
	Maximum		105	
	Range		30	
	Interquartile Range		10	
	Skewness		-.339	.374
	Kurtosis		-.242	.733

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Stres Kerja	.088	40	.200*	.977	40	.567
Kualitas Pelayanan	.137	40	.057	.970	40	.367

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Lampiran 11.

HASIL UJI BIVARIAT

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Stres Kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.492	5.372

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1118.955	1	1118.955	38.777	.000 ^b
	Residual	1096.545	38	28.856		
	Total	2215.500	39			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Stres Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	166.684	12.144		13.726	.000
	Stres Kerja	-.772	.124	-.711	-6.227	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan