

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan pada bab 1 yaitu ada yang bersifat deskriptif dan verifikatif, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiono (2016:53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel yang lain. Penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab perumusan masalah nomor satu hingga nomor tiga untuk mengetahui nilai variable Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Pelayanan Medis (X2) dan Kepuasan Pasien (Y).

Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Sugiyono (2016:14). Penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab perumusan masalah nomor empat, yaitu untuk mengetahui seberapa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien.

## **3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian merupakan variabel-variabel yang harus didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi pengertian berarti ganda. Definisi variabel juga menjadi batasan sejauh mana variabel penelitian dapat dipahami oleh peneliti. Dengan variabel inilah penelitian biasa diolah sehingga dapat diketahui cara pemecahan masalahnya. Untuk melakukan pengelolaan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran, dan skala.

### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiono (2016:38) variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut :

#### **1. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Kualitas pelayanan adalah faktor yang mendasar dari pelanggan berdasarkan atas pengalaman pelanggan terhadap produk dan pelayanan. Kualitas mempunyai beberapa standar kesesuaian dengan spesifikasi kesesuaian dengan tujuan dan manfaat, tanpa cacat, selalu baik sejak awal. Untuk standar pelanggan terdiri dari kepuasan pasien, memenuhi kebutuhan pelanggan, menyenangkan pelanggan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen

(Kotler, 2014). Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler, 2016). Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku membeli dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau, waktu memakai jasa yang sama.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Berdasarkan kelima definisi variabel penelitian, dimensi variabel-variabelnya dan indikator-indikator yang akan diukur untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Agar lebih jelas operasionalisasai dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada bentuk tabel.

Tabel 3.1

## Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No.
<p><b>Kualitas Pelayanan (X1)</b></p> <p>Kualitas pelayanan adalah faktor yang mendasar dari pelanggan berdasarkan atas pengalaman pelanggan terhadap produk dan pelayanan.</p>	Reliability	a. Kemampuan memberikan pelayanan secara akurat	Tingkat kemampuan memberikan pelayanan secara akurat	Ordinal	1
		b. Handal dalam memberikan pelayanan	Tingkat handal dalam memberikan pelayanan	Ordinal	2
	Responsiveness	a. Kecepatan dalam memberikan pelayanan	Tingkat Kecepatan dalam memberikan pelayanan	Ordinal	3
		b. Menyediakan pelayanan sesuai keinginan	Tingkat menyediakan pelayanan sesuai keinginan	Ordinal	4
	Assurance	a. Sikap percaya diri petugas pelayanan	Tingkat sikap percaya diri petugas pelayanan	Ordinal	5
		b. Pengetahuan karyawan dalam melakukan pelayanan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam melakukan pelayanan	Ordinal	6
	Emphaty	a. Mengerti kebutuhan pasien	Tingkat Mengerti kebutuhan pasien	Ordinal	7
		b. Memberikan perhatian kepada pasien	Tingkat Memberikan perhatian kepada pasien	Ordinal	8
	Tangibel	a. Ketersediaan fasilitas fisik yang lengkap	Tingkat Ketersediaan fasilitas fisik yang lengkap	Ordinal	9
		b. Kelengkapan peralatan medis	Tingkat kelengkapan peralatan medis	Ordinal	10

Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No.
<p><b>Fasilitas Pelayanan Medis (X2)</b></p> <p>Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2014).</p>	Sifat dan Tujuan Fasilitas	a. Ruang tunggu yang nyaman	Tingkat ruang tunggu yang nyaman	Ordinal	11
		b. Ruang peralatan medis yang representatif	Tingkat ruang peralatan medis yang representatif	Ordinal	12
	Ketersediaan Ruang dan tempat	a. Lokasi yang strategis	Tingkat Lokasi yang strategis	Ordinal	13
		b. Ketersediaan ruang rawat pasien yang memadai	Tingkat ketersediaan ruang rawat pasien yang memadai	Ordinal	14
	Fleksibilitas	a. Fleksibilitas pelayanan medis	Tingkat Fleksibilitas pelayanan medis	Ordinal	15
	Faktor Estetik	a. Dekorasi interior	Tingkat dekorasi interior	Ordinal	16
		b. Pencahayaan sinar matahari yang cukup	Tingkat pencahayaan sinar matahari yang cukup	Ordinal	17
	Masyarakat dan lingkungan sekitar	a. Lingkungan sekitar dalam pelayanan kesehatan	Tingkat lingkungan sekitar dalam pelayanan kesehatan	Ordinal	18
	Biaya Desain Fasilitas	a. Biaya fasilitas medis yang dibebankan kepada pasien	Tingkat biaya fasilitas medis yang dibebankan kepada pasien	Ordinal	19

Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No.
<p><b>Kepuasan Pasien (Y)</b></p> <p>Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler, 2016).</p>	Kenyamanan	a. Kebersihan Rumah sakit	Tingkat kebersihan Rumah sakit	Ordinal	20
		b. Penerangan cahaya ruangan	Tingkat Penerangan cahaya ruangan	Ordinal	21
	Hubungan Pasien	a. Keramahan petugas kesehatan	Tingkat Keramahan petugas kesehatan	Ordinal	22
		b. Kejelasan pemberian informasi pelayanan kesehatan	Tingkat Kejelasan pemberian informasi pelayanan kesehatan	Ordinal	23
	Kompetensi teknis petugas	a. Kecepatan Pelayanan Pendaftaran	Tingkat Pelayanan Pendaftaran	Ordinal	24
		b. Keterampilan Petugas medis	Tingkat Keterampilan Petugas medis	Ordinal	25
	Biaya	a. Kewajaran biaya medis	Tingkat Kewajaran biaya medis	Ordinal	26
		b. kejelasan komponen biaya medis	Tingkat kejelasan komponen biaya medis	Ordinal	27

### 3.3 Populasi dan Sampel

Berdasarkan tabel operasional variabel yang dipaparkan di atas, maka dapat ditentukan populasi dan sampel pada penelitian ini.

### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2016:61) menyatakan bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah seluruh pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung. Rata rata pasien perhari 250 pasien meliputi pasien rawat jalan dan rawat inap.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2016 : 116). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan akan dilakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Menurut Sugiyono (2016:120) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah pasien Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung dengan beragam profil pekerjaan dan latar belakang yang berbeda. Jumlah sampel untuk

responden akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana tingkat kesalahan yang ditolerir adalah sebesar 10%.

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{250}{1 + 250 \cdot (0,1)^2} = 71,4$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e<sup>2</sup> = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

Maka jika dihitung sesuai rumus didapatkan jumlah sampel sebanyak 71 sampel meliputi pasien rawat jalan dan rawat inap.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini sekaligus penulis melakukan pengumpulan data. Adapun yang teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui :

#### 1. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Adalah pencarian data yang dikeluarkan secara langsung pada pelanggan perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer, melalui :

- a. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau komunikasi langsung terhadap pihak pelanggan perusahaan. Penulis melakukan wawancara kepada pelanggan perusahaan.
- b. Pengamatan langsung (*Observasi*), yaitu cara atau teknik untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Caranya yaitu sebagai berikut: penulis terjun ke lapangan mencari data yang diperlukan.

- c. Penyebaran angket (Kuesioner), yaitu dengan cara menyebarkan data atau daftar pertanyaan-pertanyaan dengan menyediakan alternatif jawaban ataupun jawaban yang harus diisi oleh responden secara pribadi mengenai hal-hal berkaitan dengan penelitian.
2. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)  
Penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data melalui sumber-sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topik bahasan, seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, literatur-literatur, dokumen, web web aplikasi yang ada kaitannya dengan objek yang akan diteliti untuk memperoleh data sekunder.

### **3.5 Metode Analisis yang Digunakan**

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah metode penelitian yang memeberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Sugiono (2016:53) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Untuk mengetahui kriteria dari kedudukan seluruh dimensi pada seluruh variabel penelitian dibutuhkan skala kriterium melalui tahapan sebagai berikut:

1. Mencari Skor Maksimal atau Skor Ideal dan Skor Minimal

Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Butir Item X Jumlah Responden

Skor Minimal = Skor Terendah X Jumlah Butir Item X Jumlah Responden

2. Mencari Interval dan Panjang Interval Kela

Interval = Skor Ideal - Skor Minimal

Panjang Interval = Interval : Banyak Kelas Interval

Selanjutnya dapat digambarkan garis kontinum sebagai berikut:

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

**Gambar 3.1**

**Garis Kontinum ( Sugiyono : 2013 )**

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut pada halaman selanjutnya :

**Tabel 3.2 Kategori Skala**

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Tidak Baik
1,81	2,60	Tidak baik
2,61	3,40	Cukup baik
3,41	4,20	Baik
4,21	5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2016)

### 3.5.2 Analisis Verifikatif

Analisis kuantitatif atau verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih Sugiono (2016:55). Metode yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis.

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengelolaan data atas jawabannya yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuesioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap variabel dependent (Y). metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini menggunakan perhitungan statistic regresi linier berganda, berdasarkan perolehan dari data responden atas kuesioner yang disebarkan, proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dan mengambil jawaban kuesioner dari responden.
2. Mengelompokan data berdasarkan responden.
3. Data yang berasal dari kuesioner yang telah diisi responden, kemudian ditabulasikan dalam bentuk data kuantitatif.
4. Jawaban dari setiap responden disajikan dalam bentuk table distribusi.

Metode kuantitatif ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiyono (2016:94) yaitu skala digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert* maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat favorable (positif) ataupun unfavorable (negatif). Dimana dengan skala ini akan memberikan kemudahan kepada responden dalam menjawab serta memberikan kemudahan untuk penulis dalam mengolah data. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala *likert*, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut yang dapat ditunjukkan pada table 3.2. Dapat dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrumen pada pertanyaan dalam kuesioner.

**Tabel 3.3**

**Alternatif Jawaban dengan Skala *Likert***

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
		Bila Positif	Bila Negatif
1	SS (Sangat Setuju)	5	1
2	S (Setuju)	4	2
3	KS (Kurang Setuju)	3	3
4	TS (Tidak Setuju)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Setuju )	1	5

Sumber : Sugiyono (2016:94)

### 3.5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu :

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya, seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pertanyaan dengan skor total dan skor butir pertanyaan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0,30 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Menurut Husein Umar dalam Sugiyono (2016:178) validitas menunjukkan derajat ketepatan antar data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikelompokkan. Instrumen yang valid merupakan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat.

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan setelah membuat kuisisioner adalah menguji kuisisioner tersebut, apakah valid atau tidak. Dalam Sofyan Siregar (2015:47) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuisisioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, sebagai berikut :

1. Jika koefisien korelasi product moment melebihi 0,3
2. Jika koefisien korelasi product moment  $> r\text{-tabel } (\alpha : n-2)$   $n = \text{jumlah}$
3. Nilai  $\text{Sig} \leq \alpha$

Dalam mencari nilai korelasi Penulis menggunakan rumus Pearson Product Moment seperti berikut ini :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2016:248)

Keterangan :

$r$  = Koefisien validitas item yang dicari.

$x$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.

$y$  = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item.

$n$  = Jumlah responden dalam uji instrumen.

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X.

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y.

$\sum XY$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y.

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y.

Berdasarkan hasil pengolahan nilai korelasi ( $r$  hitung) diatas 0,3 maka dapat dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi ( $r$  hitung) dibawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji kereliabelan kuisioener, penulis menggunakan metode perhitungan reliabilitas dengan yang bersumber pada *measurement* menggunakan metode *internal consistency*, yang dilakukan dengan cara mencoba alat ukur satu kali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis

dengan teknik tertentu. Jenis metode *internal consistency* yang digunakan pada penelitian ini adalah metode split half (*split half method*). Metode *split half*, item- item dalam kuisisioner dibagi menjadi dua kelompok, kelompok item ganjil dan kelompok item genap, lalu masing masing kelompok dihitung skornya kemudian dihitung jumlahnya hingga menjadi skor total. Lalu dihitung korelasi dari item- item tersebut, apabila nilai korelasi melebihi 0,7 maka item tersebut tergolong reliabel, sebaliknya jika kurang dari 0,7 maka itu tidak reliabel. Sebelum uji realibilitas terlebih dahulu dicari korelasinya dengan rumus :

$$rb = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Sumber : Sugiyono (2016:186)

Dimana :

r = Koefisien korelasi produk momen

A = Variabel nomor ganjil.

B = Variabel nomor genap.

$\sum A$  = Jumlah total skor belahan ganjil.

$\sum B$  = Jumlah total skor belahan genap.

$\sum A^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\sum B^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$\sum AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap.

Koefisien korelasi dimasukan kedalam rumus Spearman Brown yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{2,rb}{1 + rb}$$

Dimana :

$r$  = nilai reliabilitas

$r_b$  = korelasi *pearson product moment* antara belahan pertama ganjil dan belahan kedua genap, batas reliabilitas minimal 0,7

Sumber : Sugiyono (2016:186)

Maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata.

Bila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , maka instrument tersebut dikatakan reliabel.

Sebaliknya jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$ , maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

### 3.5.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda ini tujuannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya suatu hubungan antar variabel .Menurut Sugiyono (2016 : 280) “analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel (dependen)” analisis linier berganda ini dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber : Sugiyono (2016)

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Pasien

$a$  = Konstanta

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Fasilitas Pelayanan Medis

b1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

b2 = Koefisien regresi fasilitas pelayanan medis

Sumber : Sugiyono (2016)

### 3.5.2.3 Analisis Korelasi Ganda

Analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan dengan atau kekuatan

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{JK_{regresi}}{JK_{total}}}$$

korelasi antara variabel. Rumus yang digunakan untuk korelasi ganda adalah :

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi ganda

Jkregresi = Jumlah kuadrat

JKtotal = Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai R yang diperoleh maka dapat dihubungkan  $-1 < R < 1$  yaitu:

- Apabila  $r_{xy} = 1$ , artinya terdapat hubungan linier positif antara variabel X, dan variabel Y.
- Apabila  $r_{xy} = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dan variabel Y.
- Apabila  $r_{xy} = -1$ , artinya terdapat hubungan linier negatif antara variabel X dan variabel Y.

Interprestasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016 : 252) seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2016:184)

Tabel menjelaskan mengenai Interpretasi terhadap kuatnya hubungan korelasi berpedoman pada pendapat oleh Sugiyono (2016:184)

#### 3.5.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai beberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel bebas terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R). Hal ini menjelaskan kemampuan bebas dalam menjelaskan varian dari variabel terikatnya, (Juliansyah, Noor, 2015). Koefisien determinasi yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap dependen yang dinyatakan dalam persentasi. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variable independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai varioabel dependen, dengan rumus :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Seberapa besar perubahan variabel terikat

$R^2$  = Kuadrat koefisien korelasi ganda

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah :

- a. Jika  $R^2$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
- b. Jika  $R^2$  mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

Semakin dekat nilai  $R^2$  ke nilai 1 makin t5etapn dan cocok garis regresi yang terbentuk untuk meramalkan Y. Meskipun demikian perlu dip[erhatikan bahwa dengan bertambahnya banyak variable penjelasan maka nila  $R^2$  selaalu meningkat.

### 3.5.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dibagi kedalam dua jenis pengujian, yaitu pengujian secara simultan yang disebut Uji F (*F-Test*) dan pengujian secara parsial yang disebut Uji T (*T-Test*).

#### 3.5.3.1 Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh atau variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variansi variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikan t masing-masing variabel yang terdapat pada output hasil regresi menggunakan SPSS. Jika nilai probabilitas signifikan  $t < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial yaitu:

a. Menentukan  $H_0$

1) Kualitas Pelayanan

$H_0 : \beta = 0$  : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H_0 : \beta \neq 0$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

2) Fasilitas Pelayanan

$H_0 : \beta = 0$  : Fasilitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H_0 : \beta \neq 0$  : Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien

b. Menentukan tingkat signifikansi

$(\alpha) = 0,05$  atau 5% dengan derajat kebebasan  $(df) = (\alpha/2; n - 1 - k)$

c. Nilai t hitung

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - k - 1}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

$r$  = korelasi parsial

$k$  = jumlah variabel independen

$n$  = jumlah sampel

d. Menentukan daerah penerimaan atau penolakan hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan ketentuan:

1)  $H_0$  diterima (tidak signifikan) bila  $t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

2)  $H_0$  ditolak (signifikan) bila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

Selain itu dapat juga ditentukan dengan melihat tingkat probabilitas dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka berdasarkan perbandingan thitung dan ttabel hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan).
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka berdasarkan perbandingan thitung dan ttabel hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan).

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bisa dilakukan dengan melihat *p-value* dari masing-masing variabel. Apabila *p-value*  $< 5\%$  maka hipotesis diterima dan apabila *p-value*  $> 5\%$  maka hipotesis ditolak. Penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 23 untuk melakukan seluruh pengolahan data yang diperlukan, demi menunjang hasil penelitian ini secara lengkap dan akurat.

### 3.5.3.2 Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh secara simultan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dimana hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu hipotesis tentang tidak adanya pengaruh, umumnya diformulasikan untuk ditolak. Sedangkan

hipotesis alternatif (H1) merupakan hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini.

$H_0 : \beta = 0$  : berarti tidak ada pengaruh dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta \neq 0$  : berarti ada pengaruh dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

- 2) Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ), yaitu sebesar 5% artinya kemungkinan besarnya hasil penarikan kesimpulan memiliki probabilitas 95% atau toleransi sebesar 5%. Menghitung Uji F (F-Test) dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi gabungan

k = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

- 3) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan  $H_0$ . Kriteria pengambilan keputusan adalah:

a. Jika nilai signifikan  $\geq 0,05$ , maka berdasarkan perbandingan Fhitung dan Ftabel hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan).

Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$ , maka berdasarkan perbandingan Fhitung dan Ftabel hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan).

### **3.6 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono, 2016:93). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel, dijadikan menjadi indikator. Dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadikan instrumen penyusun pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat tertutup agar responden dapat dengan mudah dan cepat menjawab pertanyaan atau pertanyaan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti. Dengan berpedoman kepada skala rating dimana setiap jawabannya akan diberikan skor dengan kriteria sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Kurang Setuju (KS) diberi Skor 4, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.