

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Penelitian Lapangan atau *Field Research*, yaitu dengan meneliti langsung pada objek penelitian. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metodologi penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Berdasarkan penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah bersifat korelasi. Penelitian korelasi adalah penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi.<sup>2</sup> Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara dua variabel, dan apabila ada, seberapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2004),12.

<sup>2</sup>Sevilla, C. G, dkk, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: UII Press, 1993), 87.

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), 239.

## B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan cara penulisan taktis agar konsep bisa berhubungan dengan praktek, dengan kenyataan, atau dengan fakta, definisi ini menyatakan kesiapan untuk dioperasikan. Dengan kata lain, definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang akan didefinisikan yang dapat diamati. Dilihat dari sebab dan akibat variabel dapat dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini variabelnya adalah:

### 1. Variabel bebas / *independen variable* (X)

Variabel bebas adalah variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya atau mempengaruhi variabel lain.<sup>4</sup> Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pengertian tersebut, Kotler menyebutkan lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Sedangkan dalam penelitian ini, indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan oleh peneliti yaitu: proses pelayanan, respek (rasa hormat), empati (perhatian), dan kesungguhan.

---

<sup>4</sup>Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), 67.

## 2. Variabel terikat / *dependen variable* (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel yang lain.<sup>5</sup> Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Indikator kepuasan konsumen menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono terdiri dari: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Sedangkan dalam penelitian ini, indikator kepuasan pasien yang digunakan peneliti antara lain: sikap dan pendekatan petugas, proses pelayanan perawatan, proses administrasi, dan fasilitas yang disediakan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di RSUD Gambiran Jl. K.H.Wahid Hasyim No. 64 Kota Kediri.

### **D. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan dari lembaga sendiri. Bila suatu lembaga ingin mengumpulkan data sendiri dari berbagai hal dalam dirinya maka datanya merupakan data intern.

---

<sup>5</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998) . 62.

Sedangkan menurut Etta dan Sopiah, data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.<sup>6</sup>

Data primer diperoleh peneliti secara langsung dari objek yang berupa hasil survei dari responden melalui koesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Setiap penelitian empiris memerlukan objek penelitian yang biasa dikenal dengan istilah populasi. Definisi populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang hendak diteliti.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Murti Sumarni dan Salamah,<sup>8</sup> populasi adalah keseluruhan obyek yang akan diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas maupun yang tidak terbatas. Dari pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini meliputi pasien pengguna BPJS Kesehatan yang beragama Islam dan telah menjalani rawat inap  $\geq 3$  hari di RSUD Gambiran Kota Kediri.

---

<sup>6</sup>Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk psikologi dan pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 217.

<sup>7</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Pres, 2005), 101.

<sup>8</sup>Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 69.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara tertentu. Menurut Supardi,<sup>9</sup> sampel adalah bagian dari populasi yang dapat dijadikan subyek penelitian atau sebagai wakil dari seluruh populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto,<sup>10</sup> sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Jadi yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian subyek dari populasi yang hendak diteliti. Pengambilan sampel diperlukan karena mengingat keterbatasan waktu, biaya, tenaga, dan kemampuan peneliti, sehingga tidak mungkin untuk meneliti dari keseluruhan populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-probability sampling*. Teknik ini merupakan teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel.<sup>11</sup>

Salah satu teknik *Non-Probability Sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* atau sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampel. Teknik ini digunakan peneliti berdasarkan tujuan tertentu dalam

---

<sup>9</sup>Supardi, *metodologi*. 103

<sup>10</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*. 109.

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta, 2011),122

memberikan pertimbangan untuk pengambilan sampel yang diperlukan.<sup>12</sup> Pertimbangan yang dimaksud adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan yang beragama Islam dan telah menjalani rawat inap  $\geq 3$  hari di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Jumlah pasien pengguna BPJS Kesehatan yang menjalani rawat inap di RSUD Gambiran tidak pasti dalam setiap harinya (tak terhingga). Oleh karena itu penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut.<sup>13</sup>

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel minimum

$Z_{\alpha/2}$  = nilai distribusi normal baku (tabel Z) pada  $\alpha$  tertentu

$\sigma$  = standart deviasi di populasi

$e$  = kesalahan (*absolut*) yang dapat ditolelir

Jika tidak diketahui nilai proporsi atau perbandingan dari populasi yang tak terhingga, maka digunakan standar deviasi populasi ( $\sigma$ ) = 0,25. Pada penelitian ini tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%. Dan peneliti menggunakan error estimasi=0,05. Karena  $\alpha = 0,05$ , maka  $Z_{0,05} = 1,96$ . Penggunaan

<sup>12</sup>Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, cetakan kesembilan. (Bandung:Alfabeta,2013). 63.

<sup>13</sup>Riduwan, *Dasar-dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta,2011), 255

presentase tersebut diasumsikan telah mencerminkan sampel yang mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka hasil penghitungannya sebagai berikut:  $n = \left( \frac{(1,96).(0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$ . Jadi penghitungan yang dapat diambil sampel dari populasi sebanyak 97 orang.<sup>14</sup>

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara metode angket. Penyebaran angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>15</sup> Dalam pelaksanaan metode ini, peneliti menyebarkan angket kepada pasien pasien RSUD Gambiran untuk dijawab dan dikumpulkan pada waktu tertentu. Selanjutnya angket diberikan kepada peneliti untuk diperiksa hasil kelengkapan jawabannya.

Angket digunakan untuk memperoleh sejumlah data tertulis dalam waktu yang relatif singkat. Maka, angket disebarkan kepada anggota sampel dari populasi penelitian. Adapun angket ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima pasien dan kepuasan yang didapat pasien selama menjalani rawat inap.

---

<sup>14</sup>Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, 66.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*. 13.

Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Bersedia menjadi responden dan mengisi angket yang diberikan
2. Pasien rawat inap menggunakan layanan BPJS Kesehatan kelas (1, 2, dan 3)
3. Berusia  $\geq 15$  tahun
4. Pasien yang dirawat  $\geq 3$  hari
5. Pasien beragama Islam
6. Pasien bisa baca dan tulis
7. Tidak mengalami gangguan fungsi kesadaran dalam kondisi kritis.

Adapun indikator kualitas pelayanan yang diterima berdasarkan kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan, penanganan pasien dari awal masuk, proses perawatan, dan sampai pasien dinyatakan bisa pulang. Dengan sikap yang ramah, santun, berikan senyuman, dan jika keliru tidak perlu gengsi untuk mengucapkan permintaan maaf kepada konsumen.
2. Respek (rasa hormat) dalam pelayanan, menunjukkan bentuk kesabaran dan kualitas pelayanan pihak karyawan rumah sakit dalam menjalankan tugasnya
3. Empati (perhatian), berupaya memahami keinginan pelanggan.

4. Kesungguhan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

Sedangkan indikator kepuasan pasien yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap meliputi:

1. Sikap dan pendekatan petugas rumah sakit kepada pasien.

Sikap petugas rumah sakit kepada pasien ketika pasien pertama kali datang di rumah sakit, keramahan yang ditunjukkan petugas rumah sakit, dan kecepatan penerimaan pasien yang datang.

2. Proses pelayanan perawatan yang diterima oleh pasien.

Pemberi layanan kepada pasien berupa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien dan kelangsungan perawatan selama rawat inap

3. Prosedur administrasi.

Kecekatan petugas dalam melayani, dan penjelasan rincian biaya yang digunakan pasien selama berada di rumah sakit.

4. Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit.

Yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan, dan lokasi rumah sakit.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik.<sup>16</sup> Instrumen dikatakan baik apabila memenuhi standar validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah pedoman angket. Angket merupakan suatu lembaran berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Cara mengisinya adalah dengan memberi tanda ceklist (√) pada jawaban yang dipilih.<sup>17</sup>

Peneliti menggunakan alat ukur dari segi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang diberikan kepada para pasien rawat inap. Dari aspek kualitas pelayanan yang diterima pasien meliputi:

- a. Proses pelayanan
- b. Respek (rasa hormat)
- c. Empati (perhatian)
- d. Kesungguhan

Sedangkan aspek kepuasan pasien rawat inap yang akan dijadikan angket yakni:

- a. Sikap dan pendekatan petugas rumah sakit kepada pasien
- b. Proses pelayanan perawatan yang diterima oleh pasien
- c. Prosedur administrasi
- d. Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit

---

<sup>16</sup>Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. 149.

<sup>17</sup>Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun*, 100.

Lalu angket tersebut akan diukur dengan alat ukur yang disebut “*Skala Likert*”. *Skala Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomenal sosial.<sup>18</sup> Setelah itu peneliti memberi kode-kode bagi jawaban yang sudah lengkap dan selanjutnya skor tersebut diberi standar sebagai berikut:

- a. Skor 5 untuk alternatif jawaban A keterangan SANGAT PUAS
- b. Skor 4 untuk alternatif jawaban B keterangan PUAS
- c. Skor 3 untuk alternatif jawaban C keterangan CUKUP PUAS
- d. Skor 2 untuk alternatif jawaban D keterangan TIDAK PUAS
- e. Skor 1 untuk alternatif jawaban E keterangan SANGAT TIDAK PUAS

## H. Analisis Data

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi,<sup>19</sup> analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Menurut Limas Dodi,<sup>20</sup> analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan yang telah dikumpulkan oleh peneliti setelah melakukan pengambilan data dari lapangan.

---

<sup>18</sup>Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. 86.

<sup>19</sup>Masri Singarimbun, Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Suvey*, (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

<sup>20</sup>Limas Dodi, *METODOLOGI PENELITIAN: science methods, metode tradisional dan natural setting, berikut tehnik penulisannya*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 150.

Dalam prosedur analisis data, ada beberapa pokok yang harus dilakukan yaitu:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Merupakan pengecekan dan pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang terkumpul tidak logis dan meragukan. Tahap ini bertujuan menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan. Kekurangan data dapat dilengkapi dengan mengumpulkan data ulang.

2. Pembuatan kode (*coding*)

Merupakan tahapan pemberian kode pada setiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk pada data yang akan dianalisis.

3. *Scoring*

*Scoring* adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan).

4. Penyusunan tabel (*tabulasi*)

Merupakan tahap dengan membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara yang teliti dan teratur kemudian dihitung dan dijumlahkan

berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang termasuk dalam satu kategori. Tabulasi data dalam penelitian dilakukan dengan cara menyajikan data berupa tingkat kepuasan pasien. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun dengan komputer.

## 5. Processing

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrumen. Uji validitas bertujuan untuk menguji akurasi data yang dihasilkan sehingga terhadap kesesuaian antara alat ukur dan subjek yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada masing-masing pernyataan atau pertanyaan semua dari responden. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid
- $r_{tabel}$  dapat dilihat pada  $\alpha = 5\%$  dan  $df = n-2$ , yaitu 0,334

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan dimensi suatu

variabel.<sup>21</sup>Reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 21. Kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, adalah:

- 1) Jika nilai<sub>hitung</sub> lebih besar dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,6 maka angket dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai<sub>hitung</sub> lebih kecil dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,6 maka angket dinyatakan tidak reliabel.

## 6. Analisis Data

### a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistik univariate seperti rata-rata, median, modus, deviasi standar, varians, dll. Dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel atau populasi. Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

### b. Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X)

---

<sup>21</sup>Purbayu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005) 251.

dengan variabel terikat (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.<sup>22</sup> Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) sebagai berikut:

- 1) Membuat tabel penolong
- 2) Menghitung nilai r

$$\text{Rumus : } r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = korelasi PPM  
 n = jumlah sampel  
 x = variabel bebas (kualitas pelayanan)  
 y = variabel terikat (kepuasan pasien)

**Tabel 3.1**  
**Interpretasi koefisien korelasi nilai r**

Interval Koefisien	Interpretasi
0,00-0,199	Antara variabel x dan y terdapat hubungan tetapi sangat lemah sekali, sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya.
0,20-0,399	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang lemah atau rendah.
0,40-0,599	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang sedang atau cukup.
0,70-0,799	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang kuat.
0,90-1,000	Antara variabel x dan terdapat hubungan yang sangat kuat.

SumberSumber : Riduwan, *Metode dan Teknik, menyusun tesis*, (Bandung: Alfabeta 2013).136.

<sup>22</sup>Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi kedua*, (Jakarta: PT.) Bumi Aksara, 2006), 197.

## 7. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data populasi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas, dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini untuk melihat data terdistribusi normal atau tidak dengan melihat nilai skewnes ataupun nilai kurtosis. Pada data yang terdistribusi normal memiliki nilai skewnes 0 (0)<sup>24</sup> ataupun memiliki nilai = 3 untuk nilai kurtosisnya.<sup>25</sup>

### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel *independen*.<sup>26</sup> Cara umum yang digunakan oleh peneliti untuk mendeteksi ada tidaknya problem multikolinearitas pada model regresi adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai

---

<sup>23</sup>Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, 160.

<sup>24</sup>Zuraidah, *Statistik Deskriptif*, (Kediri: STAIN Press,2011), 224

<sup>25</sup>Ibid, 250

<sup>26</sup>Ibid., 91.

yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* harus  $> 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$ .<sup>27</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan dasar-dasar analisis :<sup>28</sup>

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang) melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara faktor pengganggu yang satu dengan yang lainnya.<sup>29</sup> Tes *Durbin Watson* dapat digunakan untuk menguji ada tidaknya autokorelasi. Metode *Durbin Watson* merupakan metode yang banyak digunakan untuk mendeteksi masalah

---

<sup>27</sup>Suliyanto, *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011),82.

<sup>28</sup>Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 105.

<sup>29</sup>Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media,2007),180.

autokorelasi. Kriteria pengujian Durbin-Watson menurut Imam Gunawan di tampilkan pada tabel berikut:<sup>30</sup>

**Tabel 3.2**  
**Kriteria pengujian *Durbin Watson***

<i>Durbin Watson</i>	Simpulan
<1,10	Ada autokorelasi
1,10 s.d. 1,54	Tanpa simpulan
1,55 s.d. 2.46	Tidak ada autokorelasi
2,46 s.d. 2,90	Tanpa simpulan
>2,91	Ada autokorelasi

#### 8. Analisis regresi sederhana ( linier sederhana )

Regresi atau peramalan adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang. Berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Tujuan regresi adalah mendapatkan nilai prediksi yang baik yaitu nilai prediksi bisa sedekat dengan nilai aktualnya. Apabila peneliti mengetahui hal ini lebih lanjut, maka perlu konsep dan teori yang mendasari kedua variabel tersebut.<sup>31</sup>Persamaan regresi:  $Y = a + bX$

Dimana:

Y = Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = Nilai konstanta harga jika  $X = 0$

b= Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

<sup>30</sup>Imam Gunawan, *Pengantar STATISTIKA INFERENSIAL*, 101.

<sup>31</sup>Riduwan, *Metode dan Teknik.*, 147.

### 9. Uji t (uji signifikan parameter individual)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji signifikansi ini berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi *Pearson Product Moment* tersebut diuji dengan Uji Signifikansi.<sup>32</sup>

a. Dengan rumus: 
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana : t = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

b. Dengan kaidah pengujian :

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  artinya signifikan dan

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka terima  $H_0$  artinya tidak signifikan

### 10. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis nihil dan alternatif:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta \neq 0$ , artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

---

<sup>32</sup>Ibid., 137.

b. Menentukan taraf signifikansi, tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah berdasarkan dasar signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:<sup>33</sup>

- 1) Jika signifikansi  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima

#### 11. Koefisien determinasi

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabe bebas dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi dalam analisis regresi biasanya dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas X (kualitas) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan). Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien *determinan* sebagai berikut.<sup>35</sup>

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KP = nilai koefisien determinan

r = nilai koefisien korelasi

Untuk menjelaskan aplikasi ini bisa dengan menggunakan program SPSS 21.

<sup>33</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip Semarang, 2005), 85.

<sup>34</sup> Ibid., 83.

<sup>35</sup>Riduwan, *Metode dan Teknik*. 136.