

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi pada bulan Februari 2024 sampai dengan bulan Agustus 2024, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini

Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

KEGIATAN	FEB	MAR	ARR	MEI	JUN	JUL	AGT
	MINGGU KE						
Observasi awal							
Pengajuan judul							
Pengajuan izin penelitian							
Penyusunan proposal (bab1-3,DP dan Kuesioner)							
Seminar proposal							
Perbaikan hasil seminar proposal							
Penelitian dan penulisan bab 4-5							
Penyerahan working in progress							
Sidang skripsi dan uji komprehensif							
Perbaikan skripsi							
Persetujuan dan pengesahaan skripsi							

3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan didalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif disebut juga dengan pendekatan positivisme karena berlandaskan filsafat positivisme. Menurut (Hotmaulina, 2023) Penelitian kuantitatif memenuhi kaidah ilmiah yakni teoritis, empiris, dapat diuji Kembali, terbuka untuk dikritik, obyektif, terukur, rasional, konsisten, dan sistematis. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk membuktikan/konfirmasi yang menggunakan angka-angka dalam analisis statistik untuk memecahkan masalah penelitian. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey. Sedangkan metode survey menurut Maidiana, M. dalam Hotmaulina (2023) “menyatakan bahwa peneliti terlebih dahulu membuat desain penelitian, yang

dijadikan panduan dan prosedur dalam mengembangkan kuisioner sesuai variabel penelitian selanjutnya dituangkan dalam butir pernyataan”

3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Populasi menunjukkan suatu wilayah generalisasi yang mencakup entitas atau subjek yang memiliki atribut dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki, yang kemudian menghasilkan kesimpulan (Hotmaulina, 2023). Populasi merupakan seluruh elemen yang terkait kedalam seluruh objek penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Alimul dalam Zakaria (2017).

Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan para pasien poli penyakit dalam yang pernah berobat di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi. Jumlah pasien poli penyakit dalam 6 bulan mencapai 1500 pasien. Berdasarkan informasi dari pihak Rumah Sakit. Maka dari itu di dalam penelitian ini peneliti menggunakan angka 1500 sebagai populasi penelitian.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).” (Sugiyono, 2016).

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi. Sampel yang digunakan di dalam penelitian harus memiliki karakteristik yang sama dari populasi tersebut atau dapat mewakili seluruh populasi. Untuk menentukan jumlah besaran sampel didalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel slovin. Sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian, kesalahan dalam pengambilan sampel yang ditolerir, e = 0,1 (10%) Populasi dalam jumlah besar.

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{1.500}{(1.500 \times 0.1)^2 + 1} = 93,75 \text{ (dibulatkan menjadi 94 responden)}$$

Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili seluruh populasi, maka penulis memutuskan untuk menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *purposive sampling*. Dimana pengertian *purposive sampling* menurut Sugiono dalam Umma (2022) yaitu teknik menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun kriteria yang ditetapkan didalam pengambilan sampel sebagai berikut :

1. Pernah menjadi pasien rawat jalan poli penyakit dalam dirumah Sakit Jati sampurna Bekasi
2. Pasien rawat jalan poli penyakit dalam rentang waktu 6 bulan terakhir
3. Rentang usia pasien 20 tahun s/d 50 tahun
4. Pasien Non BPJS
5. Sehat Jasmani dan rohani
6. Pasien yang berdomisili di daerah JABODETABEK

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sekaran dan Bougie dalam Ardiansyah dkk (2023) dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang sering digunakan adalah angket atau kuisisioner. Angket atau kuisisioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan yang telah dirancang dengan tujuan mengukur variabel penelitian. Maka dari itu penulis di dalam penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan diantaranya:

1. Kuesioner (Angket)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dibuat oleh periset dengan cara membuat pertanyaan maupun pernyataan. Yang selanjutnya akan dibagikan kepada seluruh sampel atau responden di dalam penelitian. Selanjutnya responden

akan menjawab atau memilih salah satu jawaban yang telah disediakan sebelumnya pada lembaran kuisioner. Didalam penelitian penulis akan membuat *form kuisioner* menggunakan bantuan *Google form*. Yang selanjutnya link dari *google form* tersebut akan dikirim atau dibagikan kepada seluruh responden melalui email atau *Whatsapp*. Hal ini bertujuan untuk menghemat biaya, waktu, dan memberikan kemudahan kepada seluruh responden.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data di dalam penelitian. Wawancara biasa dilakukan oleh peneliti di dalam menentukan atau mencari permasalahan dilokasi penelitian. Wawancara yang dilakukan di dalam penelitian ini yaitu mewawancarai beberapa pasien, dan karyawan rumah sakit. Adapun bentuk interview yang penulis lakukan yaitu terbuka atau bebas. Interview terbuka yaitu wawancara penulis tidak membatasi jawaban yang harus dikemukakan oleh responden atau objek penelitian.

3. Observasi atau Pengamatan

Teknik pengumpulan data selanjutnya yaitu observasi atau biasa disebut dengan pengamatan. Teknik pengumpulan data ini bisa dilakukan dengan pengamatan langsung ditempat penelitian tanpa komunikasi secara langsung. Teknik ini penulis gunakan untuk mengetahui tentang perilaku responden yang akan diteliti, proses kerja, gejala yang muncul atas perilaku responden dan lain sebagainya.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya terbagi menjadi 2 yaitu variabel bebas (variabel independent) dan variabel terikat (variabel dependent). Untuk mengetahui tentang variabel bebas dan terikat didalam penelitian ini penulis akan menguraikanya dibawah ini :

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau yang biasa disebut dengan variabel independent merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat. Didalam penelitian ini penulis

menggunakan variabel bebas fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai berikut.

1. Fasilitas (X_1)

Fasilitas merupakan suatu peralatan atau perlengkapan dan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang dapat diberikan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya dan memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal Ivon, (2019:207)

2. Indikator Fasilitas

Menurut Kotler dan Keller dalam Risdawati (2017) mendefinisikan fasilitas adalah sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Indikator fasilitas yaitu :

- a. Kenyamanan
- b. Kebersihan
- c. Kelengkapan peralatan dokter
- d. Adanya kotak saran
- e. Kelengkapan obat-obatan
- f. Tersedianya tempat ibadah

3. Harga (X_2)

Daryanto dalam Sumarsid & Paryanti (2022) mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk.

Indikator Harga

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Kumrotin & Susanti (2021) ada empat indikator harga yaitu :

a. Keterjangkauan Harga

Suatu produk yang dapat dijangkau oleh para konsumen kemudian diberikan harga oleh suatu perusahaan dimana harga yang terjangkau akan membuat konsumen tertarik untuk kembali menikmati produk tersebut.

b. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk

Sebuah perusahaan dikatakan berhasil jika harga pada produknya sesuai dengan kualitas yang mereka berikan, jika kualitas produk baik dan harga tinggi maka

konsumen tidak merasa keberatan jika membeli produk tersebut karena mempunyai kesesuaian harga dengan kualitas produknya.

c. Daya Saing Harga Dalam Pasar

Sebuah perusahaan jika ingin mengalahkan kompetitornya harus memberikan harga atau suatu produk yang berkualitas sehingga dapat bersaing terhadap kompetitornya.

d. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat

Kesesuaian harga yang diberikan oleh penyedia jasa harus sesuai dengan dampak positif produk yang diberikan juga begitu pula jika harga yang dihadirkan tinggi maka sebaiknya manfaat yang disajikan tinggi pula.

4. Kualitas Layanan (X_3)

Kualitas layanan merupakan sebuah pelayanan maksimal yang harus diberikan kepada pelanggan atau dalam hal ini pasien. Kualitas layanan sangat diperlukan didalam sebuah perusahaan jasa. Menurut LAN dalam Hardiyansyah (2018) kualitas layanan diartikan juga sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Didalam penelitian ini penulis menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller dalam Jayanti (2017)

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*) penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
- b. Keandalan (*Realibility*) kemampuan untuk melaksanakan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*): kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Perhatian (*empathy*): kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau biasa disebut dengan variabel dependen. Dengan kata lain variabel terikat ini merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independent (bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien. Menurut Pohan dalam Andayani (2021) Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkannya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Kotler dan Keller dalam Ramadhan (2018) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut Hartono dalam Andayani (2021) kepuasan pasien merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (pasien) setelah pasien mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Cahyono (2020) Kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk ataupun jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Adapun indikator kepuasan pasien menurut Tjiptono dalam Andayani (2021) indikator kepuasan pasien antara lain :

- a. Pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan
- b. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan
- c. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator, dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel 3.2. dibawah ini.

Tabel 3. 2. Definsi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Fasilitas (X ₁)	Fasilitas merupakan suatu peralatan atau perlengkapan dan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang dapat diberikan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya dan memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal ivon (2019 :207)	<ol style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan b. Kebersihan c. Kelengkapan peralatan dokter d. Adanya kotak saran e. Kelengkapan obat-obatan f. Tersedianya tempat ibadah 	Skala Likert
Harga (X ₂)	Menurut Saladin dalam Stefani & Cilvanus (2020) “Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa atau dapat juga dikatakan penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga dalam pasar 4. Kesesuaian harga dengan manfaat 	Skala Likert
Kualitas Layanan (X ₃)	Kualitas layanan diartikan juga sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut LAN dalam Hardiyansyah (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Perhatian (<i>Empathy</i>) 	Skala Likert
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (klien/pasien) setelah pasien mengalami suatu Tindakan atau hasil dari Tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. menurut Hartono dalam Andayani (2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan 2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan 3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan 	Skala Likert

Sumber: Peneliti (2024)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data di dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data kuantitatif merupakan teknik data analisis yang menggunakan data yang bersifat angka-angka atau statistik. Hasil output dari analisis statistik inilah yang akan menjawab rancangan hipotesis-hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain hasil dari analisis data tersebut akan bisa melihat hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.1. Skala Dan Angka Penafsiran

Seperti yang sudah kita ketahui sebelumnya terkait dengan pengumpulan data didalam penelitian ini yaitu akan menggunakan kuisisioner atau angket yang akan diujikan kepada responden/pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi. Didalam penilaiannya akan menggunakan skala likert yang dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) kriteria/gradasi dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Yang dapat berupa kata-kata, :

- a. Sangat setuju (skor 5)
- b. Setuju (skor 4)
- c. Kurang setuju (skor 3)
- d. Tidak setuju (skor 2)
- e. Sangat tidak setuju (skor 1)

Dalam menentukan instrumen yang akan diujikan, penulis akan mencari dan menentukan indikator variabel, baik variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) ataupun variabel terikat (Y) dan setelah ditentukan indikatornya, kemudian akan dibuatkan beberapa pertanyaan maupun pernyataan terkait dengan indikator yang sebelumnya telah ditentukan.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga interval angka penafsiran

$$\begin{aligned} &= (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) / n \\ &= (5-1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Untuk mempermudah pemahaman terkait dengan data interval, penulis akan merangkum angka penafsiran ke dalam sebuah tabel dibawah ini.

Tabel 3. 3. Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 -1,80	Sangat tidak setuju
1,81-2,60	Tidak setuju
2,61-3,40	Ragu-ragu
3,41-4,20	Setuju
4,21-5,00	Sangat setuju

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

3.6.2. Persamaan Regresi

Didalam penelitian ini teknik analisis regresi yang digunakan yaitu teknik analisis regresi berganda. Teknik analisis berganda digunakan bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono,2017). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dipenelitian ini penulis menggunakan aplikasi SPSS (*statistical program for social science*)

Sebelum melanjutkan pengujian regresi linier berganda sebelumnya yang perlu dilakukan ialah analisis data didalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah itu, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Dan setelah itu dilanjutkan kembali uji hipotesis berupa uji F (uji simultan) koefisien determinasi dan uji t (uji parsial).

3.6.3. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan jika mengukur variabel di dalam penelitian menggunakan instrumen atau alat ukurnya berupa kuesioner/angket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak.

1. Uji Validitas

Menurut Anggara (2020:50) validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Misalnya untuk mengukur tinggi badan lebih valid menggunakan meteran badan, untuk mengukur berat badan lebih valid menggunakan timbangan badan. Didalam penelitian ini untuk mengetahui

kevalidan suatu alat ukur, maka peneliti di dalam menguji kevalidan alat ukur di dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = hubungan variabel x ke y

n = jumlah data

x_i = variabel x

y_i = variabel y

sumber : Anggara (2020:52)

Namun demikian didalam penelitian ini untuk mengetahui kevalidan sebuah data penulis tidak menggunakan penghitungan secara manual seperti rumus diatas akan tetapi di dalam hal ini penulis menggunakan aplikasi SPSS di dalam pengerjaanya. Validitas didapatkan dari hasil membandingkan probabilitas nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar > dari pada r tabel maka dapat dikatakan bahwa instrument yang digunakan valid. Begitupun sebaliknya jika r hitung lebih kecil < dari pada r tabel, maka instrument yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dilakukan penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Jika data di dalam penelitian ini sudah dinyatakan valid atau sebelumnya sudah diuji ke validannya melalui uji validitas dengan menggunakan SPSS maka selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas. Menurut Anggara (2020:63) mengungkapkan bahwa reliabilitas merupakan tingkat kepercayaan suatu data yang berupa kekonsistensian/ kestabilan data hasil ukur. Agar hasil ukur memperoleh data yang reliabel maka dibutuhkan instrumen atau alat ukur yang reliabel. Berikut ini rumus koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas
 $\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
 S_t = Varians total
 k = Jumlah item

sumber : Mardapi (Anggara,2020)

Kriteria empiris untuk menentukan kereliabilitan suatu data berdasarkan koeffisien reliabilitas Cronbach's Alpha disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 4.Kriteria Reliabilitas Cronbach Alpha

Koefisien Reliabilitas Cronbach Alpha	Keterangan
$\alpha < 0,5$	tidak dapat diterima
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	kurang
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	bermasalah
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	dapat diterma
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	baik
$0,9 \leq \alpha$	istimewa

Sumber : Anggara (2020 : 67)

Didalam penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan menggunakan SPSS. Dengan kriteria pengujian reliabilitas instrument, dikatakan instrument reliabel jika r hitung $>$ r tabel, dan begitupun sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka instrument tidak reliabel.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang wajib dilakukan dalam penelitian regresi linier berganda. Adapun pengujian asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji homogenitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas dan uji autokolerasi. Namun di dalam penelitian ini penulis hanya melakukan tiga uji asumsi klasik saja diantaranya : uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel residual berdistribusi secara normal dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik mempunyai variabel residual yang berdistribusi secara normal (Ghozali, 2021:196). Didalam penelitian ini pengujian data normalitas menggunakan aplikasi SPSS. Kenormalan suatu data dapat diuji menggunakan uji kormogorof-Smirnov jika data dalam

penelitian ini lebih dari atau sama dengan 50. (Anggara, 2020:85). Adapun rancangan analisis pengujian kormogorof-Smirnov di dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%.

2. Uji Heterokedastisitas

Menurut Duli (2019:122) Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedastisitas merupakan syarat sebelum melakukan uji regresi linier berganda. Dalam melakukan pengujian tentunya penulis tetap menggunakan bantuan aplikasi SPSS dengan metode pengujian uji Glesjer dengan taraf signifikansi 5%.

3. Uji Multikolinieritas

Menurut Santoso, (2019:195) Uji multikolinieritas merupakan uji untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Uji multikolinieritas juga merupakan sebagai salah satu syarat untuk melakukan uji regresi linier berganda. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF yang terdapat pada tabel *coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Adapun rancangan analisisnya sebagai berikut : Berdasarkan hasil output *coefficients* jika nilai toleransi $> 0,10$ maka terjadi multikolinieritas dan nilai VIF (variance inflation faktor) < 10 . Maka dapat diartikan tidak terjadi multikolinieritas.

3.6.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan jika semua syarat pengujian yakni uji kualitas data dan uji asumsi klasik diatas telah dilakukan. Uji hipotesis merupakan pengujian yang berguna untuk mengambil kesimpulan dari rancangan hipotesis. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang terdiri dari uji F (uji simultan) koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Uji Serempak/*Simultan* (uji F)

Uji simultan atau biasa disebut dengan uji F merupakan salah satu pengujian untuk dapat mengetahui signifikansi pengaruh variabel independent (X_1, X_2 dan X_3)

terhadap variabel dependen (Y) secara serempak. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Dalam hal ini penulis menggunakan aplikasi SPSS didalam pengujiannya.

Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel anova. Dengan rancangan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
 $H_a : \beta_i \neq 0$; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variannya dapat diperoleh dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan :

a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa fasilitas, harga dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa fasilitas, harga dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Anggara (2020:238) Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besar kontribusi pengaruh variabel independent (X_1, X_2 dan X_3) terhadap variabel dependent (Y) berpedoman pada output SPSS model summary dengan memperhatikan nilai R Squarenya.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan salah satu uji statistik yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) yang diteliti dengan variabel terikat (Y) secara terpisah (parsial) di dalam penelitian ini penulis menggunakan SPSS untuk melakukan uji parsial (uji t).

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

a. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variabel fasilitas, harga dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variabel fasilitas, harga dan kualitas layanan secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.