

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RS Melania Bogor pada Bulan Maret sampai dengan Agustus 2023 sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Rencana Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■																							
2	Pengajuan Izin			■																					
3	Persiapan Penelitian				■	■	■																		
4	Pengumpulan Data						■	■	■																
5	Pengolahan Data									■	■	■													
6	Analisis dan evaluasi													■	■	■									
7	Penulisan Laporan																■	■	■						
8	Seminar Hasil																					■			

Sumber : Penelitian (2023)

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:15)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian – kejadian relative, distribusi, dan hubungan – hubungan antar

variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2019:35). Metode penelitian survei digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan wawancara atau kuesioner yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan (Sugiyono, 2019:36)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:61) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Melania Bogor. Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Melania periode Januari s.d Desember tahun 2022 dalam 1 (Satu) tahun jumlah pasien mencapai 6.629 maka dalam penelitian ini kami menggunakan angka 6.629 pasien rawat inap RS Melania sebagai populasi penelitian.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2019:62) mengatakan bahwa: “Sampel adalah 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 itu. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).”

Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus slovin (Nursalam, 2014) sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Banyaknya Sampel

N = Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (Dalam penelitian ditetapkan sebesar 10%)

Dengan demikian jumlah sampel yang diambil sebanyak :

$$n = \frac{6.629}{1 + 6.629(0.1)^2} = 98,514$$

Batas bawah pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden, namun jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Guna mendapatkan sampel yang representative yang dapat mewakili populasi penelitian di atas, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019:138) Adapun kriteria sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Pasien rawat inap
2. Pasien Usia diatas 18 tahun, merupakan usia remaja akhir yang diharapkan individu sudah mencapai transisi perkembangan yang lebih baik sehingga dianggap mampu memahami pertanyaan dari kuisisioner (Hurlock, 1990)
3. Pasien bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
4. Pasien bersedia mengisi kuesioner

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:213) “Terdapat tiga hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji

validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.”

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengumpulkan data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Juga data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2019:213). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (Angket) Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019:213)

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Dengan demikian maka penulis dapat mengetahui cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau suatu sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019:57). Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lain maka terdapat 2 (Dua) macam variabel yaitu variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*).

3.5.1 Variabel Bebas

Variabel bebas sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecendent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2019:57). Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan yang dapat penulis definisikan sebagai berikut :

1. Citra Perusahaan (X1)

Menurut Suwatno (2019:45) Kesan publik terhadap perusahaan berdasarkan pada pengetahuan dan pengalaman mereka. kesan tersebut dapat berubah-ubah karena pengetahuan dan pengalaman setiap orang personal. Adapun menurut Freddy Rangkuti dalam Meithiana (2019:99) indikator Citra Perusahaan meliputi :

a. *Recognition* (pengakuan)

Tingkat dikenalnya sebuah merek oleh konsumen, jika sebuah merek tidak dikenal maka produk atau jasa dengan merek tersebut harus dijual dengan mengandalkan harga termurah seperti logo, tagline, desain maupun hal lainnya sebagai identitas dari merek tersebut

b. *Reputation* (reputasi) merupakan suatu tingkat reputasi atau status yang cukup tinggi bagi sebuah merek karena lebih memiliki track record yang baik

c. *Affinity* (Daya Tarik) merupakan emotional relationship yang timbul antara sebuah merek dengan konsumennya, hal tersebut dapat dilihat dari harga, kepuasan konsumen dan tingkat asosiasi

d. *Loyalty* (kesetiaan) menyangkut seberapa besar kesetiaan konsumen dari suatu produk atau jasa yang menggunakan merek yang berseangkutan, apabila sebuah merk telah di kenal oleh masyarakat, serta memiliki track record yang baik di mata konsumen maka akan menimbulkan daya Tarik bagi konsumen dan konsumen tersebut akan menjadi konsumen yang loyal terhadap merk tersebut

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Tjiptono dalam Meithiana (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Menurut Tjiptono (2019:305) terdapat lima indikator utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bukti langsung (*Tangible*)

Adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan oleh perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap konsumen, seperti penampilan, kemampuan sarana prasarana, fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Contohnya meliputi: fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi.

b. Keandalan (*Reability*)

Adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang disajikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Reliability (keandalan) adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi,

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap. Terdapat empat indikator daya tanggap diantaranya : Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan, Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan, karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan, karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan. Adapun Indikator jaminan (*Assurance*) terdiri dari empat indikator yaitu: karyawan yang terpercaya, perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa, karyawan yang selalu bersifat sopan terhadap para pelanggan, karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Misalnya: salam dan pelayanan yang baik. Empati merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian dan kepedulian secara individual terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan serta membantu dalam mencari jalan keluar.

3.5.2. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2019:69) *Dependent Variable* sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima)”. Adapun indikator kepuasan menurut Tjiptono dalam Meithiana (2019:92) adalah :

a. Kesesuaian Harapan

yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya meliputi :

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan

b. Minat berkunjung kembali

Yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan meliputi :

- 1) Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan

- 2) Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
- 3) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

c. Kesiediaan merekomendasikan

yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

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

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Citra Perusahaan (X_1)	Citra perusahaan adalah “Kesan publik terhadap perusahaan berdasarkan pada pengetahuan dan pengalaman mereka. kesan tersebut dapat berubah-ubah karena pengetahuan dan pengalaman setiap orang personal” (Suwatno 2019:45)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Recognition</i> (Pengakuan) 2. <i>Reputation</i> (reputasi) 3. <i>Affinity</i> (Daya Tarik) 4. <i>Loyalty</i> (kesetiaan) 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas Pelayanan adalah “Tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi” (Kasmir 2017:47)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	Skala Likert
Kepuasan Pasien (Y_1)	Kepuasan pasien “Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima) Fatihudin dan Firmansyah (2019:206)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Skala Likert

Sumber : Peneliti (2023)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. (Sugiyono, 2019: 226) menyatakan dalam penelitian kuantitatif analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.

Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Tujuan Teknik analisis data adalah untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya.

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert, menurut Sugiyono (2018:152) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, yang dapat berupa kata-kata, seperti :

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Netral (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pernyataan tersebut yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan. Untuk menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran digunakan pada setiap penelitian kuantitatif guna

mengolah data mentah yang akan dikelompokkan agar dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut

Penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini. Interval Angka Penafsiran = (Skor Tertinggi – Skor Terendah) / n = (5 – 1) / 5 = 0,80

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	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Peneliti 2023

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah :

$$M = \frac{\sum F(x)}{n}$$

Keterangan:

- M = Angka Penafsiran
- f = Frekuensi
- x = Skala nilai
- n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Analisis linier berganda untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel

independent sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independenya minimal dua (Sugiyono 2019:275). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pasien)

a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

X₁ = Citra Rumah Sakit

X₂ = Kualitas Pelayanan

e = Standar error

Sumber: Sugiyono (2019:1275)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS) sehingga analisis linier berganda tidak dilakukan secara manual. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda perlu dilakukan analisis data. Penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini yaitu uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas selanjutnya akan dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Dan terakhir akan dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

3.6.3. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuesioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam sebuah penelitian digunakan sebagai pengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat menggambarkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali 2019:5). Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Untuk melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-Total Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika r hitung $> 0,3$ (Situmorang, et.al, dalam Faaza 2017:34)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2020:66) Uji reliabilitas adalah salah satu cara mengukur sebuah kuesioner yang terdiri dari indikator setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan selalu konsisten. Dengan kata lain dapat dikatakan bawa uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah variabel skor setiap item

S_t = Varians total

k = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Arikunto, dalam Faaza (2017:35)

Dalam penelitian ini uji reliabel tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Untuk melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reliability Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (reliabel) sehingga dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi linier berganda Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Dilakukannya uji normalitas guna menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan grafik histogram. Hasil penelitian dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas, data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Situmorang, dalam Faaza 2017:36)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau

gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut. Prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika varians sama, dan ini yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dan ini yang seharusnya terjadi. Sedangkan jika varian tidak sama maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas (Situmorang dalam Faaza, 2017:35).

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar scatterplot yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Situmorang dalam Faaza, 2017:36).

3. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel -variabel ini tidak ortogonal. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi, dapat dilihat dari *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). 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. Dikatakan terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance $< 0,1$ atau VIF > 5 .

3.6.5. Uji Hipotesis

Langkah selanjutnya setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka yang harus dilakukan adalah uji hipotesis. Uji hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R²) dan uji t (uji parsial).

1. Uji Serempak/Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara berama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

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

Keterangan :

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber: Unardjan dalam Faaza (2017:37)

Dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Untuk menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus 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, variansnya 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 citra rumah sakit dan kualitas pelayanan 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 citra rumah saki dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Arikunto dalam Faaza (2017:38)

Adapun bentuk pengujiannya adalah :

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

- b. H_a : minimal satu $\beta_i \neq 0$ dimana $i = 1,2$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% (α 0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak Artinya variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara Individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien