

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian Kuantitatif ialah jenis penelitian dapat menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari Kuantitatif (pengukuran) (Wiratna.v Sujarweni, 2020).

3.2. Sifat Penelitian

Studi ini ialah hasil pengulangan dari survei sebelumnya serta memiliki variabel, indikator serta peralatan analisis yang serupa dengan survei sebelumnya. Waktu analisis juga menunjukkan perbedaan karena perusahaan yang disurvei juga sudah berbeda.

3.3. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sei Langkai Jalan Raya Batu Aji Baru, Sagulung, Sungai Langkai, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Studi ini dilakukan Terhitung dari bulan Oktober sampai dengan bulan Pebruari 2022. Jadwal penelitian dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 3.1 kegiatan penelitian Tahun 2021

Kegiatan	Pertemuan																			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi	■	■																		
Studi pustaka			■	■	■	■	■	■												
Metodologi penelitian							■	■	■	■										
Pengambilan data										■	■									
Pengolahan data											■	■	■	■						
Penyusunan laporan															■	■				
kesimpulan																	■	■		
Penyelasaan Skripsi																				■

Sumber : Peneliti, 2021

3.4. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.4.1. Populasi

Populasi ialah area umum, Terdiri dari objek/subyek yang memiliki Kualitas serta fitur khusus ditetapkan serta dipelajari oleh peneliti, Kemudian ditarik kesimpulan Menurut Sugiyono dalam (Aswad & Wangdra, 2018), pernyataan (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 105) dari keseluruhan objek serta subjek penelitian disebut populasi jadi populasi pada penelitian ini yaitu pasien jawat

jalann pada bulan Desember berjumlah 654 orang pasien pada Puskesmas Sei Langkai.

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Populasi lebih dari sekedar angka obyek/subyek yang diselidiki. Namun, itu termasuk: Semua karakteristik / karakteristik dari subjek atau subjek yang diselidikit (Aswad & Wangdra, 2018). Sampel ialah contoh serta sebagian populasi yang digunakan untuk penelitian (W Sujarweni, 2019, hal. 81) Karena keterbatasan waktu serta tenaga, peneliti tidak menggunakan seluruh populasi. Dari aspek pandang sampel, populasi ialah tempat umum ciri menentukan peneliti, serta mengambil kesimpulan (Sugiarto, 2017, hal. 2017). Pengutipan sampel menggunakan sampling objektif. Sampel ini telah dipilih dari populasi bisa dapat mewakili seluruh populasi. Oleh sebab itu, menentukan jumlah sampel dari populasi yang ada, peneliti sebaiknya mematuhi persyaratan standar. Kriteria sampel untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Rawat Jalan di Puskesmas Sei Langkai.
2. Pasien rawat jalan usia 18 tahun ke atas di Puskesmas Sei Langkai.

Karena jumlah populasi yang besar, kita memerlukan ekspresi berfungsi mendapatkan sampel yang lebih kecil, tetapi kita bisa mewakili seluruh populasi. Peneliti menggunakan rumus Slobin sebagai acuan menentukan penentuan sampel populasi. Penelitian menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber Menurut Umar dalam (Engkus, 2019)

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah sampel

e^2 : toleransi kesalahan

Populasi (n) ialah berjumlah 654 orang pasien pada bulan Desember 2020 serta tingkat kesalahan 5% serta dihitung dengan memakai rumus Slovin di atas, jadi sampel diperoleh serta dipergunakan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{654}{1 + 654 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{654}{1 + 654 (0,0025)}$$

$$n = \frac{654}{2,635}$$

$$n = 248$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dapat dilihat diatas terdapat 248 sampel dari 654 populasi dari tingkat kepercayaan 95% serta tingkat kesalahan 5%.

3.4.3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono di buku (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 81) Teknik pengambilan sampel ialah pengambilan keputusan tertentu saat menentukan sampel. sampling yang dipakai pada penelitian ini yaitu Teknik sampling jenuh.

Menurut (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 109) , teknik saturasi ialah dengan mengambil seluruh dari populasi sebagai sampel. teknik ini digunakan apabila populasi sedikit serta ketika peneliti ingin menggeneralisasi dengan error yang sangat kecil. sebagai contoh sensus bisa dikatakan sebagai teknik sampling jenuh dimana sampel ialah keseluruhan bagian populasi.

3.5. Sumber Data

Diterima data penelitian yang berasal dari Puskesmas. Didapat data dari sumber pertama baik Individu atau masyarakat. Data asli ialah hasil interview serta survei kuisisioner yang dibuat penilaian. (Sugiarto, 2017, hal. 178).

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 93) Cara yang dapat dilakukan guna mengumpulkan data adalah :

1. Uji

Digunakan untuk mengukur kapasitas serta ukuran benda yang diselidiki.

2. Wawancara

Kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi secara langsung atau tidak langsung guna mengumpulkan data

3. Pengamatan Pengamatan ialah observasi sistematis terhadap gejala yang terlihat pada riset yang dilakukan.

4. kuesioner Kuesioner ialah teknologi pengumpulan data yang mengeksekusi populasi untuk serangkaian pertanyaan tertulis.
5. Survei Survei ini terutama digunakan untuk memecahkan masalah serta tidak ada hubungannya dengan pembuatan kebijakan atau pengembangan.

Menurut (Sugiarto, 2017, hal. 179) Teknik survei ialah Teknik pengumpulan data primer yang membutuhkan keterkaitan serta hubungan antara pemeroleh data (peneliti) serta objek penelitian (responden). Menggunakan teknik survei untuk mengumpulkan data memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

1. Cepat
2. Murah
3. Efisien
4. Akurat

Penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuisisioner berupa pernyataan/pertanyaan yang disebarakan ke Pasien Rawat jalan di Puskesmas Sei Langkai Batam.

5.6.2 Alat Pengumpulan Data

Dalam penyebaran kuisisioner terdapat skala pengukuran yaitu skala likert. Kuisisioner disebarakan serta diolah dengan menggunakan software SPSS Versi 25,0. Menurut (Sugiarto, 2017, hal. 244) Skala likert ialah derivatif dari skala pengukuran ordinal karena dalam alternatif pilihan yang disediakan terkandung pengertian adanya pemeringkatan dalam konteks persetujuan. Skala likert menggunakan 5 skor dengan komponen dibawah ini:

Tabel 3.2 Skala Likter

No	Keterangan Jawaban	Nilai/Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono dalam (Engkus, 2019).

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian ditentukan oleh peneliti menurut atribut-atribut objek penelitian atau penemuannya, serta data untuk melengkapinya di dalam variabel tersebut (W Sujarweni, 2019, hal. 95). Variabel adalah bagian dari kelompok yang diteliti serta terdapat perbedaan antara satu dengan bagian yang lain dalam kelompok tersebut (Sugiarto, 2017, hal. 75)

3.7.1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut (Sugiarto, 2017, hal. 78) Variabel bebas (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi berubahnya variabel terikat. Menurut (Kurniawan, 2019, hal. 70) Variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat disebut dengan variabel bebas.

3.7.1.1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas layanan yang dimaksud adalah keterampilan yang memanfaatkan fitur-fitur berikut: Meningkatkan kepuasan pelanggan serta berfungsi sebagai kriteria pengambilan keputusan saat membeli produk atau layanan (Ananda Rustam & Divi Iswara, 2021).

3.7.1.1 Fasilitas (X2)

Menurut Iskandarsyah & Utami, (2017) Menjelaskan fasilitas ialah alat untuk membuat suatu usaha menjadi lancar serta mudah selama proses penyediaan produk atau jasa sedang dilakukan.

3.7.1.2. Kepercayaan (X3)

Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam bangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen (Lukiyana & Arsinta, 2018).

3.7.2. Variabel Dependen

Variabel yang mempengaruhi adanya perubahan pada variabel lain (Independen) disebut sebagai variabel dependen (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 75).

3.7.2.1. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah kondisi yang dialami pasien setelah menerima pengobatan, serta hasil pengobatan memenuhi harapan pasien. Menurut Badri dalam (Meutia & Andiny, 2019).

Tabel 3.3 Variabel Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Seluruh Aktivitas yang diberikan oleh penyedia layanan atau pekerja di Instansi puskesmas dari segi keramahan pada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien sehingga berdampak pada	1. keandalan (<i>reliability</i>) 2. daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. garansi 4. Empati 5. Nyata	<i>Likert</i>

	kepuasan pasien. (Ananda Rustam & Divi Iswara, 2021)		
Fasilitas (X2)	Sasmito & Rifa'i, (2018) Fasilitas adalah Semua peralatan fisik yang tersedia dalam suatu fasilitas, suatu organisasi yang bertujuan untuk mendukung keselamatan serta kenyamanan pelanggannya	1. Peralatan yang disediakan 2. Membersihkan toilet 3. Ruang dan kamar pasien. 4. Tersedia ruangan umum seperti parkir, taman bermain anak dan ruang tunggu.	<i>Likert</i>
Kepercayaan (X3)	Lukiyana & Arsinta, (2018) Kepercayaan ialah variabel terpenting dalam bangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen kepercayaan konsumen.	1. Kemampuan 2. Kebaikan 3. Konsistensi	<i>Likert</i>
Kepuasan Pasien (Y)	Fatima, Malik, & Shabbir, (2018) Kepuasan pasien adalah kondisi yang dialami pasien setelah menerima pengobatan, dan hasil pengobatan memenuhi harapan pasien	1. Layanan seperti yang diharapkan. 2. Motivasi pasien merekomendasikan kepada orang lain, 3. Puas dengan kualitas layanan yang diberikan serta 4. Layanan yang ingin anda kembalikan gunakan layanan	<i>Likert</i>

Sumber : (Ananda Rustam & Divi Iswara, 2021), (Sasmito & Rifa'i, 2018),

(Lukiyana & Arsinta, 2018), (Fatima et al., 2018)

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Untuk mendeskripsikan serta membahas suatu data diperlukan adanya Analisa deskriptif. Hal ini bertujuan guna memberi deskripsi tentang informasi yang dihasilkan oleh data keseluruhan tersebut (Sugiarto, 2017, hal. 270). Jika hipotesis nol (H_0) diterima, hasil penyelidikan dapat digeneralisasi. Analisis deskriptif dianalisis dalam bentuk perbandingan atau hubungan dengan menggunakan satu atau lebih variabel.

Langkah pertama dalam menganalisis data dari survei ini ialah menghitung skor serta menjumlahkannya untuk mendapatkan skor total. Skor rata-rata, yang menghitung nilai setiap komponen yang diselidiki, dikalikan dengan semua frekuensi. Untuk menghasilkan skor penilaian, gunakan skala Likert dengan skor 5, 4, 3, 2, 1. Skor minimal dihasilkan dari jumlah sampel, dan skor maksimal dihasilkan dari bobot maksimal dikalikan jumlah sampel.

Untuk ukuran sampel 341 maka untuk menghitung skor minimum:

$$\text{Skor minimum} = \text{berat minimum} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 248$$

Jumlah sampel adalah 248, serta untuk menghitung skor tertinggi:

$$\text{Skor tertinggi} = \text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 248 = 1.240$$

Untuk mengetahui tentang skala, Anda dapat menggunakan rumus berikut:

$$RK = \frac{N(M-1)}{M}$$

Rumus 3.2 Skala Rentan

Dimana :

RK = skala rentan

N = jumlah sampel

M = jumlah alternatif item jawaban

Berdasarkan rumus di atas, untuk ukuran sampel 248 responden dengan skor respons 1 sampai 5, skornya sebagai berikut:

$$RK = \frac{248(5-1)}{5} = 198$$

Dari hasil perhitungan di atas maka skala yang dibuat dalam bentuk tabel, membandingkan hasil dari analisis deskriptif yang akan dibahas selanjutnya tentang kerentanan skala. Kerentanan skala dibuat dalam bentuk tabel untuk tujuan membandingkan hasil analisis deskriptif. Dalam hal ini, tabel sensitivitas skala terlihat seperti ini:

Tabel 3.4 Rentan Skala

No	Pernyataan	Kriteria
1.	654-852	STS
2.	853-1.051	TS
3.	1.052-1.250	R
4.	1.251-1.449	S
5.	1.450-1.648	SS

Sumber : Peneliti 2021

3.8.2. Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validitas secara benar serta fakta menginterpretasikan kebenaran data yang dihasilkan. Pada saat yang sama, uji validitas penelitian ini memperlihatkan penerapan alat penelitian untuk pengukuran signifikansi praktis. Validitas survei memaparkan seberapa akurat data yang diperoleh dari subjek dibandingkan pada data yang diterima oleh peneliti. Validasi data akurat berdasarkan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiarto, 2017, hal. 205).

Kriteria pengujian validitas setiap pertanyaan ialah perbandingan antara rhitung serta rtabel pada taraf signifikansi 5%. Data valid jika rhitung yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari rtabel yang diperoleh. Jika tidak, data dianggap tidak konsisten serta hasilnya tidak valid.

Kriteria pengujian validitas setiap soal adalah: Perbandingan rhitung serta rtabel dengan taraf signifikansi 5%. data Valid jika rhitung yang diperoleh ialah rtabel atau lebih tinggi akan dihasilkan. Dalam kasus sebaliknya, itu dinilai tidak sesuai. Dalam data sehingga hasilnya tidak valid.

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

Rumus 3.3 *Pearson Product Moment*

Sumber (Muzakki & Hakim, 2020)

Dimana :

r = koefisien korelasi

x = skor item

y = total skor item

N = jumlah resp onden

Nilai koefisien korelasi menerjemahkan dengan membandingkan nilai yang dihitung pada tabel nilai kritis dengan jumlah sampel yang konstan untuk tahu signifikansinya. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (korelasinya tinggi, memperlihatkan ternyata alat penelitian tersebut efektif.

Kriteria untuk menentukan validitas data adalah:

Jika r hitung dari r tabel, maka dikatakan semua item pertanyaan memiliki korelasi yang tinggi dengan skor total item tersebut, sehingga item tersebut dinyatakan valid.

Apabila r hitung $\leq r$ tabel, maka seluruh item pertanyaannya dikatakan tidak memiliki korelasi tinggi terhadap skor total itemnya, dengan demikian item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.3. Uji Reliabilitas Data

Pengujian keandalan ialah ukuran integritas target yang diukur serta dapat dikerjakan secara internal maupun eksternal. Pengujian dijalankan menggunakan testretest (stabilitas), ekivalensi, kombinasi keduanya ialah pengujian eksternal, serta pengujian ini menggunakan Analisis teknis khusus dari konsistensi item dalam instrumen menentukan pengujian internal (W Sujarweni, 2019, hal. 132).

Literasi dilakukan dengan menggunakan instrumen, dengan hasil yang konsisten serta tidak ada perubahan sama sekali. Peralatannya bisa diandalkan. Namun, data tepercaya belum tentu selalu valid. Oleh karena itu, uji reliabilitas serta uji validitas data tidak bisa memberikan bukti yang sama, karena reliabilitas

menentukan hasil yang benar serta kesesuaian data, serta reliabilitas menyimpulkan kesesuaian maupun kesesuaian data (Sugiarto, 2017, hal. 209).

3.8.4. Uji Asumsi Klasik

Uji hipotesis klasik ialah analisis yang dipakai bagi menyurvei ada tidaknya asumsi klasik dalam model regresi linier kuadrat terkecil (OLS). Maka analisis regresi non-normal least squares tidak memprioritaskan kapasitas asumsi klasik ibarat regresi logistik maupun regresi ordinal. (W Sujarweni, 2019, hal. 149).

3.8.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan buat memutuskan apakah terdistribusi normal. Model serta regresi linier berdistribusi normal akan meneruskan hasil sinkron. Anda dapat menjalankan berbagai macam tes menetapkan tes Plot biasa, tes Kurtosis maupun Kolmogorov Smirnov⁰, tes Swekness serta Histogram. (Kurniawan, 2019, hal. 149)

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas ini antara lain:

1. Taksir signifikansi di atas 0,5 (Sig.) > 0,05 melihat bahwa asumsi normalitas pada pengujian ini berdistribusi normal.
2. diperoleh serta ditaksirkan dari nilai signifikansi 0,5 (Sig.) < 0,05 membuktikan bahwa asumsi normalitas menyatakan maka distribusi tidak normal.

3.8.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipakai untuk mendapati nilai korelasi antar variabel bebas dari model regresi linier berganda yang ditetapkan serupa uji multikolinearitas. penemuan Multikolinearitas akan suatu model Jika nilai

Standard Variance Factor (VIF) terbatas dari 10 serta toleransi lebih besar dari 0,1, model diucapkan tidak ada multikolinearitas. Nilai VIF yang tinggi membuktikan toleransi yang rendah (Kurniawan, 2019, hal. 150)

3.8.4.3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dipakai guna mencari varians residual dari satu objek ke objek lainnya. Proyeksi hamburan dapat dipakai untuk mengetahui varians yang tidak seragam dengan menetapkan nilai prediksi standar (predicted values) serta nilai residual tereduksi (residual values). Jika grafik tidak ada pola tertentu (mengelompok di tengah, memperkecil terlebih dahulu kemudian menskalakan, ataupun sebaliknya, Anda akan mencapai model yang baik. (Kurniawan, 2019, hal. 151).

Uji Rho Spearman ialah uji yang mendapat adanya dispersi heterogen. Anutan untuk melaksanakan uji varians tidak sebetuk pada RhoSpearman ialah sebagai berikut:

1. Tanda tangan. (Kedua sisi) Nilai lebih dari 0,05. Nilai ini melihat bahwa regresi ini tidak ada varians yang tidak sejenis serta layak untuk digunakan.
2. Sig dengan nilai kurang dari 0,05. (2 ekor). Nilai ini melihat bahwa regresi ini mempunyai varians yang bukan seragam maupun bukan sesuai buat digunakan dalam penelitian ini.

3.8.5. Uji Pengaruh

3.8.5.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linier berganda seumpama ukuran derajat ikatan antara dua atau lebih variabel bebas pada suatu variabel serta menentukan variabel bebas

untuk memperkirakan variabel terikat (Priyastama, 2017, hal. 154) Menurut Kurniawan, 2019,(hal. 188) persamaan regresi berganda ialah model persamaan regresi linier dengan beberapa variabel bebas. Tatanan umum persamaan linier berganda ialah:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + \dots +$$

Rumus 3.1. Regresi linier Berganda

Sumber: (Kurniawan, 2019, hal. 188)

Penjelasan:

Y = Hitung variabel Y (variabel respon)

a = koefisien pasti

b = Hitung koefisien regresi

X₁ = Hitung variabel X pertama

X₂ = Hitung variabel X kedua

3.8.5.2. Uji Koefisien Determinasi

Analisis ini sering diakui seumpama beberapa koefisien determinasi, sama seperti koefisien r². R hampir serupa dengan r, tetapi keduanya memiliki utilitas yang berbeda (kecuali untuk regresi linier sederhana). R² menggambarkan tingkat variasi variabel Y (mengikat), yang dijelaskan oleh variabel X (independen) dengan beberapa variabel. X₁; 1, 2, 3, 4 ..., k) Secara bersamaan. Di sisi lain, r² mengukur kebaikan kecocokan dari persamaan regresi. Artinya, ia mengirimkan persentase variasi total variabel Y (terikat), yang dijelaskan oleh hanya satu

variabel X (bebas). Koefisien korelasi, r , kemudian menggambarkan kekuatan hubungan linier antara dua variabel, dan nilainya bisa negatif atau positif.

Menurut (Satria, 2021) Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh model menggambarkan kemampuan mengukur. Fluktuasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1.

Metode:

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

3.9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ialah teknik pengutipan ketentuan dari penjabaran data yang memutuskan variasi sampel yang relevan dari kesimpulan yang diperlukan. Hal ini membolehkan peneliti untuk menentukan apakah bakal mengambil maupun menolak hipotesis (Sugiarto, 2017, hal. 123). Uji pengaruh dipakai dalam skripsi ini ialah:

3.9.1. Uji T (Regresi Parsial)

Pengujian parsial penting untuk menentukan apakah variabel independen memiliki dampak yang terkait dengan variabel dependen dari setiap variabel penelitian.

Menurut (Kurniawan, 2019, hal. 193) cara penelitian uji-t ialah.

1. uji coba hipotesis nol (H_0) serta hipotesis (H_1)

H_0 : Variabel kualitas pelayanan, fasilitas serta kepercayaan tidak berpengaruh pas.

H1: Variabel kualitas pelayanan, fasilitas serta kepercayaan ada beberapa dampak terpaut.

H0: separuh, kualitas pelayanan tidak berpengaruh cukup terhadap kepuasan pasien.

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh luas terhadap kepuasan pasien.

2. Kesetaraan nilai t hitung serta nilai t tabel, serta taraf signifikansi 5% $df = n_1 + n_2 - 2$.
3. Menarik hasil berdasarkan beserta kriteria:
 - a. Andaikan t hitung $>$ t tabel, lalu H1 diterima serta H0 ditolak
 - b. Tanda tangani bila nilainya $\geq 5\%$ bahwa H1 ditolak serta H0 diterima.
 - c. Tanda tangani bila nilainya $\leq 5\%$ bahwa H1 bakal diterima serta H0 bakal ditolak.

3.9.2. Uji Simultan (F)

Menurut (Priyastama, 2017, hal. 107) akan memandu 3 maupun lebih sampel wajib menelaah pembuktian simultan atau ANOVA, Kualifikasi pembuktian ANOVA:

1. Populasi yang diuji berdistribusi normal
2. Varians populasinya cocok
3. Sampel independen maupun tidak tergantung sampel lain.

Pengujian dijalankan menetapkan pengujian interaktif beserta prasyarat berikut:

H0 : Kualitas pelayanan, peralatan serta kepercayaan secara bersamaan tiada berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

H1 : Kualitas pelayanan, fasilitas serta kepercayaan pasien lagi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.