

## **BAB III**

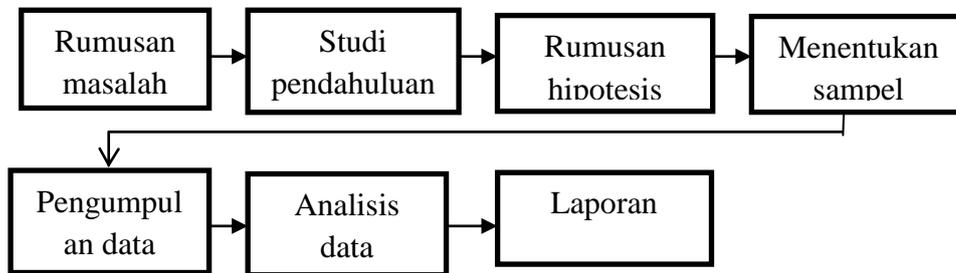
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat di dalam proses penelitian. Penelitian yang baik harus didahului dengan suatu perencanaan penelitian agar penelitian tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Menurut (Muhamad, 2018 : 343) desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini bersifat menjelaskan, menggambarkan dan memaparkan variabel yang akan diteliti. Data dikumpulkan dari responden (bagian dari populasi) dengan melakukan survei melalui penyebaran angket atau kuesioner dan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini, penjelasan diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk table, grafik dan gambar, dan dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan.

Alur penelitiannya sebagai berikut :



**Gambar 3. 1 Desain penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari mencari permasalahan yang terjadi pada objek yang hendak diteliti yang disebut dengan identifikasi masalah, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah dimana tahap ini merupakan kelanjutan dari penemuan masalah yang kemudian peneliti membuat sebuah rumusan masalah berdasarkan masalah-masalah yang akan diteliti, dibagian ini peneliti juga membuat batasan masalah dalam menentukan ruang lingkup masalah yang diteliti.

Pada tahap selanjutnya yaitu peneliti melakukan studi pendahuluan atau kajian teori, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi-informasi berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Berbagai sumber peneliti cari untuk memperkuat teori tentang masalah yang diteliti. Pengetahuan yang diperoleh dari studi pendahuluan atau teori terdahulu sangat berguna untuk penyusunan kerangka teoritis tentang pemecahan masalah dalam hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian di lapangan, di studi pendahuluan ini dapat berupa penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal, atau teori dari ahli dalam buku, tahap selanjutnya adalah merumuskan hipotesis. Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan

masalah penelitian telah di nyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2014).

Tahapan selanjutnya adalah dengan menentukan sampel, sampel diambil dari bagian popuasi, keseluruhan objek yang diteliti disebut populasi penelitian, dan karena peneliti menggunakan sampel jenuh maka semua populasi di gunakan sebagai sampel, selanjutnya adalah teknik pengumpulan data yaitu menentukan dan merumuskan alat penelitian terdiri dari jenis dan sumber data apa yang di gunakan, dilanjutkan dengan analisis data, analisis data dilakukan setelah data terkumpul semua yang kemudian di analisis, dan hipotesis yang di ajukan di uji kebenarannya melalui analisis tersebut. Dan tahapan terakhir adalah laporan penelitian, untuk keperluan publikasi maka semua tahapan yang telah dilalui akan dilaporkan hasilnya, dan dari situ dapat di tarik sebuah kesimpulan dan saran di akhir penelitian.

### **3.2. Operasional Variabel**

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain (Irfa Indrayani & Wella, 2018 : 97). Operasional variabel adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengurangi keabstrakan konsep dari variabel sehingga menjadikan variabel tersebut dapat diukur dalam bentuk yang nyata (Indrawati, 2015 : 124).

Dari pengertian yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa operasional variabel merupakan proses penguraian variable penelitian ke dalam sub variabel

,konsep variabel, indikator dan pengukuran. Operasional variabel digunakan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ,sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

### 3.2.1. Variabel Independen

Variabel Independen atau biasa disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen), (Afriadi & Sitohang, 2016 : 77). Variable independen sering disebut sebagai variabel stimulus, input, *predictor*, dan *antecedent*. Dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen atau bebas adalah kualitas pelayanan (X1), tarif (X2) dan fasilitas (X3)

**Tabel 3.1 Variabel Independen dengan Indikatornya**

<b>Variabel Independen</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Pelayanan yang disediakan suatu institusi kesehatan harus sesuai dengan kriteria yang di butuhkan	1. <i>Reliability</i> (Keandalan)	Skala Likert
		2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
		3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	
		4. <i>Emphaty</i> (Empati)	
		5. <i>Tangibles</i> (Fisik/berwujud)	

Sumber: (Adil, Syamsun, & Najib, 2016) dan (Sismiyati, 2017)

Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikatornya Lanjutan

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Tarif (X <sub>2</sub> )	Tarif adalah sejumlah uang yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari produk yang dibeli tersebut atau jasa yang didapat dan dirasakan.	1. Jangkauan harga/tarif dengan daya beli konsumen	Skala Likert
		2. Daya saing harga/tarif dengan produk sejenis	
		3. Kesesuaian harga/tarif dengan kualitas	
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industry dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas	1. Kelengkapan, keberishan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan	Skala Likert
		2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan	
		3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan	

Sumber: (Irfa Indrayani & Wella, 2018 : 65) dan (Haryanto, 2016)

### 3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variable terikat merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan di pengaruhi oleh beberapa faktor lain dan biasa disebut dengan variable Y. Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Hamid Darmadi, 2015:35). Variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

**Tabel 3.2 Variabel Dependen dengan Indikatornya**

Variabel Dependen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan atau dirasakan.	1. Kualitas produk atau jasa	Skala Likert
		2. Kualitas pelayanan	
		3. Biaya	
		4. Kesiediaan untuk merekomendasi	

Sumber: (Kemala, Rachmi, & Miftahul, 2016)

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi adalah diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan

yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018 dengan data sebagai berikut :

**Table 3.3 Tabel Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Embung Fatimah Kota Batam 2018**

Jenis Kelamin	Jumlah Pasien
Perempuan	51009
Laki-laki	47653
Jumlah	98662

Sumber : RSUD Embung Fatimah Kota Batam

### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah anggota-anggota yang terpilih untuk dilibatkan dalam penelitian, baik untuk diamati, diberi perlakuan, maupun dimintai pendapat tentang yang sedang teliti (Sugiyono dalam Made, Sulistyawati, & Seminari, 2015 : 82). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili).

Sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Probability Sampling ialah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih

menjadi anggota sampel. Dengan kata lain cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

### Rumus 3.1 Rumus Slovin

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

**Sumber:** (Gunawan & Agustin, 2016)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat terjadinya toleransi kesalahan

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan adalah sebesar 10% dengan tingkat keyakinan yang diharapkan sebesar 90%. Dengan jumlah populasi yang diteliti berjumlah 98662 pasien di RSUD Embung Fatimah periode 2018 yang akan dijadikan penentu sampel. Maka perhitungan jumlah sampel yang diteliti adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{98662}{1 + (98662(0,1^2))}$$

$$n = \frac{98662}{987,62} = 99,89$$

Dari perhitungan diatas maka sampel yang diambil dalam penelitian adalah 99,89 pasien dan dibulatkan menjadi 100 responden pasien RSUD Eembung Fatimah Kota Batam.

### **3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Sumber Data**

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ((Moha dan Loindong, 2016 : 83) yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus. Data primer sangat membantu dalam penelitian ini. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil obseervasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu: (1) metode survei dan (2) metode observasi. Dan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden yang merupakan pasien rawat jalan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian dari perusahaan yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan

dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan serta dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Dan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan jumlah kunjungan pasien dalam 5 tahun terakhir ,beberapa daftar tarif berbat bagi pasien rawat jalan serta beberapa daftar fasilitas berobat yang disediakan oleh RSUD Embung Fatimah Kota Batam.

### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Wawancara (Interview)**

Metode survey dengan wawancara merupakan suatu unsur metode pengumpulan data dimana pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun (kuesioner) ditanyakan langsung dengan tatap muka kepada responden ((Solang, L. Mandey, & Nelwa S, 2014 : 83). Selain itu wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban yang langsung diberikan oleh responden.

#### **2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Solang et al., 2014 : 83). Kuesioner (kadang disebut sebagai formulir waawancara, instrumen pengukur, dan instrumen survey) merupakan suatu teknik yang terstruktur untuk mengumpulkan data yang terdiri atas beberapa pertanyaan

baik verbal maupun tulisan yang akan dijawab oleh responden. Kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden menggunakan skala likert dengan bentuk checklist. Skala likert ini meminta responden untuk merespon sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju tentang satu objek yang dipersepsikan. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Berikut tabel 3.3 skor skala likert dalam bentuk checklist:

**Tabel 3. 4 Skala likert**

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2012)

### 3. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggali informasi dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan proses penelitian.

### **3.5 Alat Pengumpulan Data**

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah, Karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah digunakan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang kemudian diuji dengan alat bantu SPSS versi 20.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini, metode analisis yang akan digunakan untuk memperoleh keterangan tentang besarnya kekuatan variabel penentu (independen) terhadap variabel terikat (dependen) adalah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS versi 20, beberapa pengujian terhadap data terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen di dalam penelitian ini.

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif adalah metode untuk menggambarkan data yang dikumpulkan secara sederhana. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian berpengaruh atau tidak. Penyajiannya dapat berbentuk tabel, atau grafik, termasuk juga perhitungan rata-

rata, standart deviasi dan sebagainya. Menurut (Umar, 2009) menentukan kriteria analisis deskriptif yaitu dengan menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus:

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{100(5-1)}{5} = 80 = 0,8$$

### Rumus 3. 1 Rentang Skala

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap items

**Tabel 3. 5 Kriteria Analisis Deskriptif**

<b>Rentang Kategori skor/Skala kategori</b>	<b>Nilai tafsir</b>
1,00-1,80	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,81-2,60	Tidak baik / Rendah
2,61-3,40	Cukup / Sedang
3,41-4,20	Baik / Tinggi
4,21-5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Sumber: Hasil Perhitungan Data

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas karena uji kualitas akan mengukur kevalidan dan kandalan data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

### 3.6.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya (Sunyoto, 2013:535). Validitas adalah instrumen yang valid artinya, alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butiran – butiran pernyataan (Wijaya dalam Solang et al., 2014 : 79). Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam uji validitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut.

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\{n \sum i^2 - (\sum i)^2\} \{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}}}$$

#### Rumus 3.2 Pearson Product Moment

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

$r_{ix}$  = koefisien korelasi

$i$  = skor item

$x$  = skor total dari x

$N$  = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak (Wibowo, 2012), jika:

1. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

### 3.6.2.2 Uji Reabilitas Data

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata reliability yang berasal dari kata rely dan ability. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Sehingga reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan dapat diandalkan (Sugiyono dalam Solang et al., 2014 : 79). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode *Cronbach's Alpha*  $>0,6$  (Priyatno, 2016).

### **3.6.3 Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji asumsi klasik yang digunakan adalah meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **3.6.3.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas akan menguji data variabel bebas dan data variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Gozali dalam Aprilia & Hadi, 2016 : 46)

Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (bell shaped curve). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji ini dapat dilihat pada diagram Normal P-Plot Regression Standardize dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal diuji dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Dengan syarat bahwa kurva nilai residual tersandarisasi memiliki sebaran data normal jika :

1. Nilai Kolmogorv-Smirnov  $Z < Z_{\text{tabel}}$  ;
2. Nilai Asymp. Sig ( 2-tailed)  $> \alpha$

### 3.6.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas dan harus diatasi (Ghozali dalam Aprilia & Hadi, 2016). Pengajuan ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrix korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance-nya. Nilai VIF antara 0 sampai dengan 10 menandakan tidak adanya gejala multikolinieritas. Caranya dengan melihat nilai masing-masing variable bebas terhadap variable

### 3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali (2013:311-312) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan lain tetap ,maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak menjadi heteroskesdastisitas. Untuk mengetahui ada tidak nya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *scatter plot* dengan melihat

grafik antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika penyebaran titik-titik pada data scatter plot membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit, atau dengan baik turun mengelompok menjadi satu, maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

#### **3.6.4. Uji Pengaruh**

Uji pengaruh dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variable dependen dan variable independen untuk membuktikan kebenaran hipotesis.

##### **3.6.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan regresi linier sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas yang lebih dari satu. Metode regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono dalam Aprilia & Hadi, 2016). Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh

terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu: kualitas pelayanan (X1) ,tarif (X2) dan fasilitas (X3), terhadap kepuasan pasien (Y).

### **Rumus 3. 3 Rumus Uji Regresi Linier Berganda**

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respon)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x<sub>1</sub> = variabel independen pertama

x<sub>2</sub> = variabel independen kedua

x<sub>3</sub> = variabel independen ketiga

x<sub>n</sub> = variabel independen ke-n

#### **3.6.4.2. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Aprilia & Hadi, 2016). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### 3.6.5. Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan dan bukan kalimat pertanyaan. Dalam penelitian yang menggunakan sampel, kata hipotesisnya menggunakan kata signifikan.

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas ( $\alpha$ ), dan tingkat kepercayaan atau confidence interval. Namun dalam pengujian ini penulis akan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas, yaitu tingkat probabilitas yang ditentukan untuk pengambilan keputusan mendukung atau hipotesis pada penelitian yang pada dasarnya menggunakan 0.05 (Wibowo, 2012: 124).

#### 3.6.5.1. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali dalam Aprilia & Hadi, 2016)

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

#### Rumus 3. 4 Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2009: 250)

Dimana:

$t$  = Nilai  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$

$r$  = korelasi persial yang ditemukan

$n$  = jumlah sampel

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau dapat dikatakan signifikan, sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau dapat dikatakan tidak signifikan yaitu terhadap pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terkaitnya (Priyatno, 2016: 66)

### **3.6.5.2. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)**

Uji-F ini digunakan untuk mengetahui apakah variable independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) (Sunyoto, 2014:535). Nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel

1. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.7.1. Lokasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang merupakan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Embung Fatimah Kota Batam.

### 3.7.2. Jadwal Penelitian

**Tabel 3.6 Jadwal Penelitian**

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret
Menentukan Judul	■						
Bimbingan Skripsi	■						
Perumusan Penelitian	■						
Studi Pustaka		■					
Metodelogi Penelitian		■					
Rancangan Kuesioner			■				
Penyebaran Kuesioner			■				
Pengumpulan Data				■			
Penyusunan Laporan Akhir					■	■	
Siding Skripsi							■

**Sumber:** Peneliti 2018-2019