

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti, penelitian ini merupakan tipe penelitian korelasional (*correlational research*) karena merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel dalam situasi tertentu yang mempengaruhi suatu fenomenal yang sedang ditinjau, untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi, dan dapat mengetahui berapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat serta berapa arah hubungan yang terjadi. Menurut Nur Indriantoro (2009:26-27) penelitian korelasional (*correlational research*) merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih, dan tujuannya adalah untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel.

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan hubungan antara dua variabel, mengacu pada pendapat Jogiyanto (2011:12) maka jenis penelitian ini adalah termasuk *explanatory research* yaitu penelitian/riset yang mencoba menjelaskan fenomena yang ada. Dan merupakan penelitian kausal, menurut Istijanto (2009:31) riset kausal merupakan riset yang bertujuan utama membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi oleh perubahan variabel independen disebut variabel dependen.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti apa dan seberapa jauh faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi suatu variabel maka penelitian ini bersifat kausalitas (Mudrajad Kuncoro, 2007:12). Lebih lanjut menurut Mudrajad Kuncoro (16) studi kausalitas mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Sedangkan ditinjau dari jenis data penelitian ini merupakan penelitian empiris (*empirical research*), yaitu penelitian terhadap fakta empiris yang diperoleh berdasarkan observasi terhadap fakta tanpa perantara orang lain dan obyek yang diteliti lebih ditekankan pada kejadian yang sebenarnya. (Nur Indriantoro, 2009:29). Penelitian pada Klinik Muhammadiyah Lumajang dengan variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dengan indikator *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*, sedangkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Dalam menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka dalam penelitian ini digunakan alat analisis regresi linier berganda sehingga dapat diuji hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.2. Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Klinik Muhammadiyah Lumajang yang berlokasi di Jl. Imam Suja'i 17 Lumajang. Pertimbangan-pertimbangan yang mendasari memilih lokasi di Klinik Muhammadiyah Lumajang adalah:

1. Perkembangan Klinik Muhammadiyah Lumajang yang cukup pesat sehingga mampu bersaing bahkan lebih banyak pasien dibandingkan klinik lainnya.
2. Lokasi obyek yang berada di dalam kota Lumajang memudahkan dalam melakukan penelitian.
3. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk dilakukannya penelitian.

3.3. Sumber dan Jenis Data

3.3.1. Sumber data

Pengertian data menurut Istijanto (2009:35) informasi yang dihasilkan oleh riset pemasaran yang merupakan hasil akhir proses pengolahan selama berlangsung riset. Informasi pada dasarnya berujung awal dari bahan mentah yang disebut data sehingga sering juga disebut sebagai data mentah (*raw data*).

a. Data Internal

Data internal adalah data yang bersifat intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan (Istijanto, 2009:39). Data internal yang diperoleh Klinik Muhammadiyah Lumajang berupa data pasien klinik Muhammadiyah Lumajang, profil klinik, dasar hukum pendirian dan perijinan.

b. Data Eksternal

Data eksternal merupakan data dari luar organisasi, mengacu dari Istijanto (2009:41) sesuai dengan kata eksternal yang berarti dari luar, data eksternal merupakan data dari luar perusahaan. Artinya, yang mengumpulkan atau mempublikasikan data tersebut bukan perusahaan yang bersangkutan, melainkan organisasi lain, seperti pemerintah, organisasi nirlaba atau yayasan, asosiasi

dagang, perusahaan investasi atau perusahaan riset. Data eksternal dalam penelitian ini adalah data kondisi pesaing Klinik Muhammadiyah Lumajang.

3.3.2. Jenis data

a. Data Primer

Data primer (*primary*) berarti utama, pertama, atau secara langsung dari sumbernya. Jadi data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Istijanto (2009:44). Sedangkan data primer menurut Indrianto dan Supomo (2009:147). merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Data primer di dalam penelitian ini adalah dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu pasien, dan hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan klinik Muhammadiyah Lumajang.

b. Data sekunder

Data sekunder berasal dari bahasa inggris *secondary* yang berarti kedua atau bukan secara langsung dari sumbernya melainkan dari pihak lain. Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan oleh periset sendiri untuk tujuan lain, artinya periset sekadar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut yang kadang sudah berbentuk informasi ke pihak lain yang telah mengumpulkan. Istijanto (2009:38)

Sedangkan menurut Indrianto dan Supomo (2009:147) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh penelitian secara tidak langsung

melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan maupun yang tidak dipublikasikan.

Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku, laporan-laporan, brosur, dokumen, media internet dan literatur lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian dan diperoleh dari teori-teori tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* atau wawancara, kuesioner atau angket, observasi atau pengamatan, dan gabungan ketiganya. (Sugiyono, 2008:137). Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan beberapa cara atau teknik, sebagai berikut:

3.4.1. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2008:137) digunakan sampai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dan menurut Jogiyanto (2011:93) wawancara (*interview*) adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara berupa wawancara personal (*personal interview*) kepada pasien. Wawancara personal adalah wawancara dengan melakukan tatap muka langsung dengan responden. (Jogiyanto, 2011:94).

Wawancara yang dilakukan adalah secara terstruktur dengan menyiapkan

instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan (Sugiyono, 2008:138).

Menurut Sugiyono (2008:138) wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan terhadap pemilik, karyawan, dan pelanggan klinik Muhammadiyah di Lumajang.

3.4.2. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung. Dalam pertanyaan tertutup, responden diberi alternatif jawaban dan cukup memilih jawaban yang dianggap paling cocok dengan pendapatnya. Dalam pertanyaan tertutup, jawaban responden cenderung singkat, sebab responden cukup memilih alternatif yang tersedia. (Istijanto, 2010:63)

Menurut Sugiyono (2008:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar

diwilayah yang luas.

Sedangkan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Istijanto (2010:74) perancangan skala perlu dilakukan periset jika penelitian yang dijalankan merupakan riset kuantitatif. Pada dasarnya, skala merupakan angka yang diaplikasikan untuk memudahkan pengukuran. Dalam kehidupan sehari-hari, skala digunakan ketika orang mengukur sesuatu.

Menurut Sugiyono (2008:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan 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 pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Sugiyono (2008:93) mengemukakan bahwa untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- | | | | |
|----|---------------------------|-------------|---|
| a. | SS = Sangat Setuju | diberi skor | 5 |
| b. | ST = Setuju | diberi skor | 4 |
| c. | RG = Ragu-Ragu | diberi skor | 3 |
| d. | TS = Tidak Setuju | diberi skor | 2 |
| e. | STS = Sangat Tidak Setuju | diberi skor | 1 |

3.4.3. Observasi

Sugiyono (2008:145) menyatakan bahwa observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Penelitian ini menggunakan observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya. Jadi observasi terstruktur dilakukan apabila peneliti telah tahu dengan pasti tentang variabel apa yang akan diamati. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap pemilik, karyawan dan pelanggan klinik Muhammadiyah Lumajang.

3.4.4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh teori-teori yang mendukung penelitian ini, peneliti melakukan studi kepustakaan.

3.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1. Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” (Sugiyono, 2009:115).

Sedangkan menurut Nur Indriantoro (2009:115) populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu.

Penelitian ini populasinya adalah semua pasien klinik Muhammadiyah di Lumajang.

3.5.2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah “bagian dari populasi (contoh), untuk dijadikan sebagai bahan penelaahan dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili (*representative*) terhadap populasinya”. (Supangat, 2007:4).

Menurut Sugiyono (2008:81) 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 sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, yang akan digunakan untuk menduga karakteristik populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien yang telah menggunakan berobat di klinik muhammadiyah Lumajang.” Teknik pengambilan sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling (Random Sampling)* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2009:118).

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh *Roscoe* dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2009:129), sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk di dalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal = 10×6 variabel = 60 anggota sampel. Semakin besar ukuran sampel maka hasil penelitian akan semakin mendekati kenyataannya, oleh karena itu peneliti

mengambil sampel sebanyak 15 untuk setiap variabelnya. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 15 konsumen x 6 variabel = 90 sampel.

3.6. Variabel Penelitian

3.6.1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2008:38), Sedangkan menurut Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2008:38) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Diberikan contoh misalnya, tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja, dan lain-lain. Dibagian lain Kerlinger menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*).

a. Variabel Independen

Variabel independen menurut Sugiyono (2008:39) sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

“Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain.” Variabel independen dinamakan pula dengan variabel yang diduga sebagai sebab dan juga dapat disebut sebagai variabel yang mendahului (*antecedent variable*). Nur Indriantoro dan Bambang (2009:63). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri

dari: Keandalan(X1), Ketanggapan(X2), Jaminan(X3), Empati(X4), Wujud(X5).

b. Variabel Dependen

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang (2009:63) “variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Dinamakan pula dengan variabel yang diduga sebagai akibat (*presumed effect variable*) dan juga disebut sebagai variabel konsekuensi (*consequent variable*).” Variabel dependen 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. Sugiyono (2008:39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

3.6.2. Definisi Konseptual Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, Kata kualitas mengandung banyak makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut: (1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pasien. (2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. merupakan elemen dominan dalam evaluasi yang dilakukan pasien. (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. . Ada 5 dimensi pokok dalam kualitas jasa yang dinilai yaitu: (1) *reliability*, (2) *responsiveness*, (3) *assurance*, (4) *empathy*, (5) *tangibles*. Kotler (2002:83):

a. Keandalan (*reliability*) (X_1)

Menurut Tjiptono (2005:223) berpendapat bahwa kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Tjiptono (2005:223)

b. Ketanggapan (*responsiveness*) (X_2)

Menurut Kotler (2009:52) ketanggapan merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau pasien.

“Ketanggapan adalah kemampuan para karyawan untuk membantu para pasienn dan memberikan pelayanan dengan tanggap.” Tjiptono (2005:223).

c. Jaminan (*assurance*) (X_3)

Kotler (2009:52) mendefinisikan jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan adalah kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Parasuraman, Valarie A.Z dan Berry (2002:21)

d. Empati (*empathy*) (X_4)

Menurut Tjiptono (2005:223) empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah Kemampuan atau kesedian karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Parasuraman, Valarie A.Z dan Berry (2002:21)

e. Wujud (*tangibles*) (X_5)

Menurut Lupiyoadi (2001:148) Wujud fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud adalah sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan. Parasuraman, Valarie A.Z dan Berry (2002:21).

b. Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.” Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja

berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kotler, (2003:145).

3.6.3. Definisi Operasional Variabel

“Definisi operasional variabel adalah penentuan variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.” Menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik. Nur Indriantoro dan Bambang (2009:69).

a. Keandalan (*reliability*) (X_1)

Menurut Tjiptono (2005:223) berpendapat bahwa “kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.” Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Indikator kehandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan menurut Kotler (2009:52) adalah:

- a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- b. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pasien
- c. Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama
- d. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan
- e. Mempertahankan catatan bebas kesalahan

f. Pegawai yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien

Dari indikator-indikator tersebut akan dibuat pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert:

- a. Tersedianya pilihan jasa sesuai yang dijanjikan
- b. Pegawai dengan tepat dalam menangani keinginan pasien
- c. Karyawan terampil dalam menyesuaikan selera pasien
- d. Tepat pada waktu yang dijanjikan
- e. Tidak pernah ada kesalahan dalam pencatatan
- f. Karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pasien

b. Ketanggapan (*responsiveness*) (X_2)

Menurut Kotler (2009:52) ketanggapan merupakan kesediaan membantu pasien dan memberikan layanan tepat waktu. Daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kotler (2009:52)

Indikator ketanggapan (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan menurut Kotler (2009:52) adalah:

- a. Selalu memberitahu pasien tentang kapan layanan akan dilaksanakan
- b. Layanan tepat waktu bagi pasien
- c. Kesediaan untuk membantu pasien
- d. Kesiapan untuk merespon permintaan pasien

Dari indikator-indikator tersebut akan dibuat pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert:

- a. Pegawai dengan tepat waktu dalam pemberian pelayanan
- b. Pegawai bersedia untuk membantu memberi pelayanan kepada pasien
- c. Pegawai bertindak siap dalam merespon permintaan pasien
- d. Pegawai cepat tanggap atas kebutuhan pasien

c. Jaminan (*assurance*) (X₃)

Kotler (2009:52) mendefinisikan jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.

Indikator jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan menurut Kotler (2009:52) adalah:

- a. Pegawai yang menanamkan keyakinan pada pasien
- b. Membuat pasien merasa aman dalam transaksi mereka
- c. Pegawai yang selalu sopan

Dari indikator-indikator tersebut akan dibuat pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert:

- a. Hasil layanan dapat dipercaya sesuai dengan harapan
- b. Pasien merasa aman dalam proses pelayanan
- c. Pegawai selalu sopan, jujur, dan ramah.

d. Empati (*empathy*) (X₄)

Menurut Tjiptono (2005:223) empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.

Indikator empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan menurut Kotler (2009:52) adalah:

- a. Memberikan perhatian pribadi kepada pasien
- b. Pegawai yang menghadapi pasien dengan cara yang penuh perhatian
- c. Mengutamakan kepentingan terbaik pasien
- d. Pegawai yang memahami kebutuhan pasien mereka
- e. Jam bisnis yang nyaman

Dari indikator-indikator tersebut akan dibuat pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert:

- a. Pegawai memberikan perhatian kepada pasien
- b. Pegawai tidak memandang status sosial dalam menangani pasien
- c. Pegawai mengutamakan kebutuhan dan keinginan terbaik bagi pasien
- d. Pegawai memahami kebutuhan pasien
- e. Waktu pengoperasian nyaman bagi pegawai

e. Wujud (*tangibles*) (X₅)

Menurut Lupiyoadi (2001:148) Wujud fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik yaitu gedung, gudang, dan lain sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.

Indikator wujud fisik (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan menurut Kotler (2009:52) adalah:

- a. Peralatan modern
- b. Fasilitas yang tampak menarik secara visual
- c. Pegawai yang memiliki penampilan rapi dan profesional
- d. Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.

Dari indikator-indikator tersebut akan dibuat pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert:

- a. Peralatan dan fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan harapan
- b. Kondisi tempat yang nyaman dan bersih
- c. Pegawai memiliki penampilan rapi, bersih, dan menarik
- d. Bahan yang digunakan mempunyai daya tarik visual.

f. Kepuasan Pasien (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.” Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pasien akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kotler, (2003:145).

Adapun indikator-indikator dari kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah:

- a. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan
- b. Keyakinan pasien atas pelayanan yang diberikan
- c. Minat untuk selalu menggunakan jasa
- d. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Dari indikator-indikator tersebut akan dibuat pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert:

- a. Saya merasa nyaman pada saat pegawai Klinik Muhammadiyah Lumajang memberikan pelayanan.
- b. Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan.
- c. Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa Klinik Muhammadiyah Lumajang
- d. Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan .

3.7. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, oleh karena itu harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian dinamakan instrumen penelitian yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati, secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian. (Sugiyono, 2009:146). Jumlah instrumen yang digunakan dalam penelitian tergantung jumlah variabel yang diteliti. Instrumen penelitian sudah ada yang dibakukan tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala pengukuran.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. (Sugiyono, 2009:131)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal yang akan menghasilkan data ordinal yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori tetapi posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat. (Tabachnik dan Fidell, 1996:8, dalam Mudrajat Kuncoro, 2007:23)

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1. Variabel Penelitian, Instrumen dan Skala Pengukuran

No.	Variabel	Instrumen Penelitian		Skala
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X ₁)	1.1	Tersedianya pilihan jasa sesuai yang dijanjikan	Ordinal
		1.2	Pegawai dengan tepat dalam menangani keinginan pasien	
		1.3	Pegawai terampil dalam menyesuaikan selera pasien	
		1.4	Tepat pada waktu yang dijanjikan	
		1.5	Tidak pernah ada kesalahan dalam pencatatan	
		1.6	Pegawai mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pasien	
2.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X ₂)		Pegawai dengan tepat waktu dalam pemberian pelayanan Pegawai dengan tepat waktu dalam pemberian pelayanan Pegawai bersedia untuk membantu memberi saran kepada pasien Pegawai bertindak siap dalam merespon permintaan pasien Pegawai cepat tanggap atas kebutuhan pasien	Ordinal
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₃)	1.1	Hasil layanan dapat dipercaya sesuai dengan harapan	Ordinal
		1.2	Pasien merasa nyaman dalam proses pelayanan	
		1.3	Pegawai selalu sopan, jujur, dan ramah.	
4.	Empati (<i>empathy</i>) (X ₄)	1.1	Pegawai memberikan perhatian kepada pasien	Ordinal

		1.2	Pegawai tidak memandang status sosial dalam menangani pasien	
		1.4	Pegawai mengutamakan kebutuhan dan keinginan terbaik bagi pasien Pegawai memahami kebutuhan pasien Waktu pengoperasian nyaman bagi pasien	
5.	Wujud Fisik (<i>Tangible</i>) (X5)	1.1	Peralatan dan fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan harapan	Ordinal
		1.2	Kondisi peralatan bersih	
		1.3	Karyawan memiliki penampilan rapi, bersih, dan menarik	
		1.4	Bahan yang digunakan mempunyai daya tarik visual.	
6.	Kepuasan Pasien (Y)	1.1	Saya merasa nyaman pada saat pegawai klinik Muhammadiyah memberikan pelayanan.	Ordinal
		1.2	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan.	
		1.3	Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa klinik muhammadiyah.	
		1.4	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan	

Sumber data: Tjiptono (2005:223), Kotler (2009:152), Kotler (2003:145)

3.8. Teknik Analisis Data

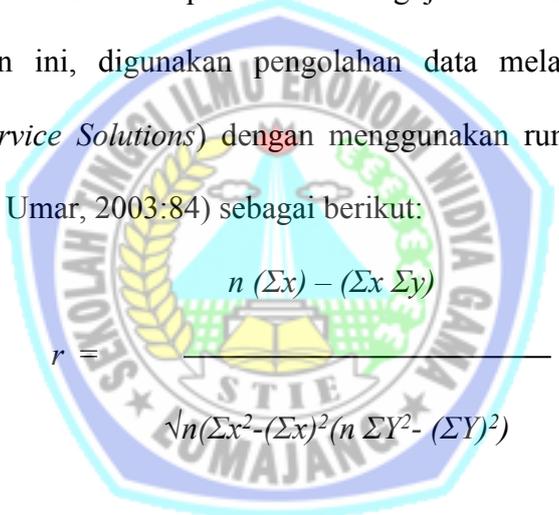
Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bentuk hubungan asosiatif kausal, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini. (Sugiyono, 2009:35). Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data

harus berdistribusi normal, terbebas dari Multikolinieritas (*Multicolonearity*) dan Heteroskedastisitas.

3.8.1. Pengujian Instrumen

3.8.1.1. Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Seperti dikatakan oleh Arikunto (2003:135) bahwa instrumen dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk menguji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan pengolahan data melalui SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Husein Umar, 2003:84) sebagai berikut:


$$r = \frac{n(\sum X) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi/ responden

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

Menurut Sugiyono (2008:134), syarat minimum untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3. Jadi jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.1.2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2008:137). Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Metode pengukuran reliabilitas yang sering digunakan adalah metode *Alpha Cronbach* (α). Koefisien *Alpha Cronbach* menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrumen yang dinilai. Adapun rumusnya adalah (Azwar, 2006 dalam Yohanes Anton Nugroho, 2011:28):

$$r_{xx'} \geq \alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{S_1^2 + S_2^2}{1 - S_x^2} \right]$$

$$S_1^2 = \frac{\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2 / n}{n - 1}$$

$$S_2^2 = \frac{\sum Y_2^2 - (\sum Y_2)^2 / n}{n - 1}$$

$$S_x^2 = \frac{\sum Y_x^2 - (\sum Y_x)^2 / n}{n - 1}$$

$$S_x^2 = \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}{n - 1}$$

Keterangan :

$r_{xx'}$ = koefisien reliabilitas

S_1^2 = varians skor belahan ke 1 (pertanyaan nomor ganjil)

S_2^2 = varians skor belahan ke 2 (pertanyaan nomor genap)

S_x^2 = varians skor total

Y_i = jumlah skor atribut pada kelompok / belahan i

x = jumlah skor atribut pada masing-masing pengisian item-item

n = jumlah sampel / responden

Menurut Yohanes Anton Nugroho (2011:33), uji realibilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	<i>Interval Alpha Cornbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 - 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 - 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 - 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 - 0,80	Reliabel
5.	0,801 - 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Yohanes Anton Nugroho (2011:33)

3.8.2. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi – asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi – asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan (bias). Menurut Lukas Setia Atmaja (2009:184), asumsi – asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
2. Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y . Artinya, nilai $(Y-Y')$ harus sama untuk semua nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut 'homoscedasticity'. Selain itu, nilai residual atau $(Y-Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata – rata nol.
3. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut "autocorrelation" atau "otokorelasi". Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
4. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel – variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut "multicollinearity".

3.8.2.1. Pengujian Normalitas Data

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:94), "penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus distribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak bias." Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada berdistribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik, parametik. Normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.

2. Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan rumus skewness. Untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistic yaitu nilai skweness sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika skweness bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng kekanan.

Skewness

$$Z = \frac{\text{Skewness}}{\sqrt{6}}$$

3. Selanjutnya nilai Z dihitung , dibandingkan dengan nilai Z tabel tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai Z hitung lebih kecil dri nilai Z tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.

4. Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat *normal probability plot pada output SPSS*, jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi.

(Singgih Santoso, 2012:361).

3.8.2.2. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:98), "multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel." Multikolinieritas juga berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain saling berkorelasi linier. Berarti multikolinieritas dapat dikatakan sebagai suatu keadaan dimana variabel-variabel independen dalam suatu persamaan mempunyai hubungan yang kuat. Biasanya korelasinya mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu).

Ada beberapa cara untuk mengetahui adanya multikolinieritas yaitu:

1. Menganalisis koefisien korelasi antara variabel bebas. Jika diantara dua variabel bebas memiliki koefisien korelasi spesifik seperti koefisien korelasi yang tinggi antara variabel bebas tersebut atau tanda koefisien variabel bebas yang berbeda dengan tanda koefisien regresinya, maka dalam model regresi yang bersangkutan terdapat multikolinieritas.
2. Membuat persamaan regresi antara variabel bebas. Jika persamaan regresi tersebut koefisien regresinya signifikan, maka model regresi tersebut mengandung multikolinieritas.
3. Menganalisis nilai r^2 , F ratio tinggi sedangkan t_0 sangat rendah yang berarti sebagian besar atau bahkan seluruh koefisien regresi tidak signifikan, maka ada kemungkinan dalam model regresi yang bersangkutan terdapat multikolinieritas.

Untuk mengetahui apakah data memenuhi syarat atau tidak multikolinieritas adalah dengan melihat out put SPSS pada *table coefficients* jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dibawah angka 10 ($VIF < 10$) berarti tidak terjadi multikolinieritas. (Sugiyono, 2009:139).

3.8.2.3. Pengujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terdapat heterokedastisitas. Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:96), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heterokedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtut waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). (Mudrajad Kuncoro, 2007:77).

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen yaitu kepuasan pasien

X = variabel independen kualitas pelayanan

X1 = keandalan (*reliability*)

X2 = ketanggapan (*responsiveness*)

X3 = jaminan (*assurance*)

X4 = empati (*empathy*)

X5 = wujud (*tangibles*)

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel independen

e = error

3.8.4. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

3.8.4.1. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:81), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial yang diuji dengan cara signifikansi. Adapun langkah – langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Muhammadiyah di Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Muhammadiyah di Lumajang.

2. Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$

3. Menentukan kriteria pengujian:

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

4. Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar Error}}$$

5. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} .

3.8.4.2. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Mudrajat Kuncoro (2007:82), uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen yang diuji dengan cara signifikansi. Adapun hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Muhammadiyah di Lumajang.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Muhammadiyah di Lumajang.

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

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

3.8.4.3. Uji Dominan

Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (b) yang sudah distandardisasi yaitu nilai beta. (Sutanto Priyo Hastono, 2006:6).

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

Ho : Kualitas pelayanan yaitu keandalan bukan merupakan faktor yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pada klinik Muhammadiyah di Lumajang.

Ha : Kualitas pelayanan yaitu keandalan merupakan faktor yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pada klinik Muhammadiyah di Lumajang.

3.9. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Menurut Singgih Santoso (2012:355), untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.

