

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. “Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal, dimana hubungan yang diteliti bersifat sebab akibat” (Sugiyono, 2008:36). “Desain penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya” (Umar, 2008:166).

Untuk menganalisis variabel independent (X) yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien.

#### **1.2. Obyek Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Klinik Husada Mulia Lumajang, dengan pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi di Klinik Husada Mulia Lumajang adalah:

- a. Lokasi obyek penelitian berada di jalur utama kota berjarak 3,5 km dari pusat kota, sehingga memudahkan peneliti melakukan penelitian.

- b. Perkembangan Klinik Husada Mulia Lumajang cukup pesat sehingga mampu bersaing dengan klinik lainnya.
- c. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

Obyek penelitiannya adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ).

### **c.3. Sumber dan Jenis Data**

#### **c.3.1. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan data eksternal, sebagai berikut:

##### **c.3.1.1 Data Internal**

“Data internal merupakan data yang didapat dari dalam perusahaan atau organisasi dimana riset dilakukan” (Umar, 2011:42).

Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari Klinik Husada Mulia Lumajang berupa data jumlah pasien, data jumlah keluhan pasien, profil perusahaan, dasar hukum pendirian dan surat perijinan.

##### **c.3.1.2 Data Eksternal**

“Data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi”.  
(Mudrajad Kuncoro, 2007:25).

Data eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pasien yang melakukan rawat inap di Klinik Husada Mulia Lumajang

#### **c.3.2. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

### **c.3.2.1 Data Primer**

“Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, sehingga periset menjadi tangan pertama yang memperoleh data tersebut” (Istijanto, 2009:44-45).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu pasien rawat inap dan hasil wawancara dengan pengelola Klinik Husada Mulia Lumajang

### **c.3.2.2 Data Sekunder**

Sesuai dengan arti kata sekunder (bahasa Inggris “*secondary*”) yang berarti kedua (bukan secara langsung dari sumbernya) data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain. Artinya, periset adalah tangan kedua yang sekedar mencatat, mengakses atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya dilapangan. Periset hanya memanfaatkan data yang ada untuk penelitiannya. Keberadaan data sekunder tidak dipengaruhi riset yang akan dijalankan peneliti, sebab data tersebut sudah disediakan pihak lain secara berkala atau pada waktu tertentu (Istijanto, 2009:38).

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari arsip dan dokumen lain yang berasal dari Klinik Husada Mulia Lumajang.

## **c.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **c.4.1. 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, 2012:115).

Dalam penelitian ini populasinya sebanyak 30 pasien adalah semua pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang

#### **c.4.2. Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2012:116) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil secara *Probability Sampling*, dan teknik yang dipilih yaitu *Simple Random Sampling*, menurut Sugiyono (2012:118 ) menyatakan bahwa “*Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Menurut Sugiyono (2012:129) menyatakan bahwa:

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis regresi dengan multivariate (kolerasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .

- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 30.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil  $10 \times 3$  variabel = 30 anggota sampel.

## **d.5. Teknik Pengumpulan Data**

### **3.5.1. Wawancara**

“Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada responden” (Fuad Mas’ud, 2004:88).

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan pasien Klinik Husada Mulia Lumajang.

### **3.5.2. Observasi**

“Pengumpulan data melalui observasi dijalankan dengan mengamati dan mencatat pola perilaku orang, objek atau kejadian-kejadian melalui cara yang sistematis” (Malhotra dalam Istijanto, 2009:60).

Observasi yang dilakukan peneliti adalah datang dan mengamati langsung objek penelitian yaitu dengan mengamati kualitas pelayanan dan fasilitas serta kepuasan pasien pada Klinik Husada Mulia Lumajang.

### 3.5.3. Dokumentasi

“Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang” (Sugiyono, 2012:422).

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, meng-*copy* dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian serta dengan membaca literatur-literatur sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relevan dengan variabel penelitian.



### 3.5.4. Kuesioner

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2012:199).

Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada pasien Klinik Husada Mulia Lumajang. Dengan menyebarkan kuesioner ini diharapkan akan mendapatkan data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.

Pengukuran data untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap, dilakukan dengan memberi skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pernyataan kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*. Adapun bentuk skala *likert* menurut Sugiyono (2012:133), sebagai berikut:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS/SL) diberi skor       | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif (ST/SR) diberi skor                     | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (RR/KS) diberi skor            | 3 |
| 4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative (TS/TP) diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah (STS) diberi skor            | 1 |

### 3.5.5. Studi Pustaka

Menurut Augusty Ferdinand (2006:96-97) menyatakan bahwa:

Sebuah studi pustaka yang baik akan menghasilkan dasar bagi pengembangan kerangka teoretis yang komprehensif (*comprehensive theoretical framework*). Untuk tujuan itu sebuah studi pustaka yang baik akan memastikan bahwa:

- Studi pustaka yang intensif memungkinkan masalah dan masalah penelitian dapat dirumuskan dengan tepat dan jelas (*precision and clarity*).
- Variabel-variabel penting yang diduga kuat dapat menjelaskan sebuah masalah penelitian benar-benar dapat diperhatikan dan digunakan untuk memecahkan masalah tersebut.
- Studi pustaka dapat membantu peneliti menentukan mana variabel yang sangat penting untuk dipertimbangkan dan memberi kontribusi signifikan tanpa perlu menggali seluruh variabel yang mungkin, sehingga asas parsimoni benar-benar diterapkan. Dengan telaah pustaka yang baik berdasarkan asas parsimoni tersebut studi pustaka membantu mengembangkan hipotesis dan kerangka teoretisnya.
- Studi pustaka yang intensif, terarah dan terpadu akan menghindarkan peneliti dari fenomena "*reinventing the wheel*" dimana peneliti membuang-buang

waktu dan energi pikir untuk menemukan kembali apa yang sudah diketahui umum.

- e. Studi pustaka membantu mahasiswa untuk mengenali pemikiran-pemikiran para pioner dalam bidang penelitian yang sama, mendorong mereka untuk mampu menghasilkan alternatif pendekatan yang lain atau mampu memperbaiki ketimpangan pemikiran yang sudah ada dan memperkaya "*body of knowledge*" dari bidang yang diminatinya.

Studi pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, berupa teori-teori yang dikemukakan para ahli yang berhubungan dengan penelitian diperoleh dari: buku, jurnal, skripsi, dan internet.

## **e.6. Variabel Penelitian**

### **e.6.1. Identifikasi Variabel**

“Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2012:59).

Variabel dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variable, terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, serta 1 (satu) variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

### **b. Variabel Independen**

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabe bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab



perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)” (Sugiyono, 2012:59). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ).

### c. Variabel Dependen

“Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasan Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono, 2012:59). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y).

### e.c.2. Definisi Konseptual Variabel

#### 3.6.2.1. Variabel Independen

##### a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Menurut *American Society for Quality Control* (Ratnasari dan Aksa, 2011:103-104) menyatakan bahwa “kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya”.

##### b. Fasilitas ( $X_3$ )

Menurut Tjiptono (2011:136) “Fasilitas adalah desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan”.

### **3.6.2.2. Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Menurut Kotler dan Armstrong (2005:758) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli”.

### **3.6.3. Definisi Operasional Variabel**

#### **3.6.3.1. Variabel Independen**

##### **a. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Definisi operasional variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Indikator dari variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut (Ratnasari dan Aksa, 2011:103-104):

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Realibility* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)
5. *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan indikator tentang kualitas pelayanan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

1. Petugas Klinik Husada Mulia Lumajang melayani pasien dengan ramah, sopan, santun dan profesional.
2. Petugas Klinik Husada Mulia Lumajang dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) Rumah Sakit.
3. Petugas Klinik Husada Mulia Lumajang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien.
4. Petugas Klinik Husada Mulia Lumajang memberikan pelayanan secara aman dan sesuai dengan harapan pasien.
5. Petugas Klinik Husada Mulia Lumajang peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien.

#### **b.Fasilitas (X<sub>3</sub>)**

Definisi operasional variabel independen fasilitas dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Indikator dari variabel independen fasilitas dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra 2011:136-138):

- 1.Sifat dan tujuan organisasi
- 2.Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat
- 3.Fleksibilitas
- 4.Faktor Estetis

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

6. Biaya konstruksi dan operasi

Berdasarkan indikator tentang fasilitas tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

1. Peralatan medis yang tersedia di Klinik Husada Mulia Lumajang memenuhi standart.
2. Ruangan rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang memberikan kenyamanan bagi pasien.
3. Kondisi dan fungsi fasilitas Klinik Husada Mulia Lumajang sesuai dengan harapan pasien.
4. Fasilitas dan ruangan kamar Klinik Husada Mulia Lumajang sesuai dengan standart ruang inap.
5. Apakah pembuangan limbah ruang inap berpengaruh terhadap lingkungan sekitar klinik.
6. Kondisi bangunan kamar mandi Klinik Husada Mulia Lumajang apakah sudah memenuhi standart.

### **3.6.3.2. Variabel Dependen**

Definisi operasional variabel dependen kepuasan dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Indikator dari variabel dependen kepuasan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut (Kotler dan Amstrong, 2005:758):

1. Tidak ada keluhan atau komplain

2. Fasilitas rumah sakit menunjang kepuasan
3. Pasien memberikan nilai reputasi baik
4. Pelayanan yang diberikan memuaskan
5. Kembali menggunakan jasa

Berdasarkan indikator tentang kepuasan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

1. Secara umum pasien tidak mengeluh atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Klinik Husada Mulia Lumajang.
2. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Husada Mulia Lumajang menunjang kepuasan pasien.
3. Pasien merasa bahwa Klinik Husada Mulia Lumajang adalah jasa pelayanan kesehatan dengan reputasi baik di kabupaten Lumajang.
4. Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Husada Mulia Lumajang sangat memuaskan.
5. Pasien akan kembali menggunakan jasa Klinik Husada Mulia Lumajang apabila sakit.

### **5.7. Instrumen Penelitian**

“Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian” (Sugiyono, 2012:146).

Dalam penelitian ini ada tiga instrumen, yaitu:

- a. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan
- b. Instrumen untuk mengukur fasilitas

c. Instrumen untuk mengukur kepuasan pasien

“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, 2009:131-132).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Istijanto (2009:84-85), “skala ordinal merupakan skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik-titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentan yang sama. Skala ordinal hanya mengindikasikan kategori yang menjadi urutan pertama posisinya lebih tinggi daripada kategori urutan kedua, dan kategori kedua punya kedudukan yang lebih tinggi daripada urutan ketiga, dan seterusnya”.

Dalam penelitian ini pembuatan instrument penelitian pengumpulan data dari variabel dimensi, indikator dan nomer item pernyataan yang disatukan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Variabel, Indikator, Item, Skala Pengukuran dan Sumber**

No	Variabel	Indikator	Item	Skala Pengukuran	Sumber
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	1 Petugas Rumah Sakit Wijaya Kusuma melayani pasien dengan ramah, sopan, santun dan profesional.	Ordinal	Rat
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	2 Petugas Rumah Sakit Wijaya Kusuma dalam memberikan pelayanan kepada pasien		

			sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) Rumah Sakit.		
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas Rumah Sakit Wijaya Kusuma cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien.		
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas Rumah Sakit Wijaya Kusuma memberikan pelayanan secara aman dan sesuai dengan harapan pasien.		
		<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas Rumah Sakit Wijaya Kusuma peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien.		
2	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Sifat dan tujuan organisasi	1 Peralatan medis yang tersedia di Rumah Sakit Wijaya Kusuma memenuhi standart.		
		Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat	2 Ruangan rawat inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma memberikan kenyamanan bagi pasien.		
		Fleksibilitas	3 Kondisi dan fungsi fasilitas Rumah Sakit Wijaya Kusuma sesuai dengan harapan pasien.		
		Faktor Estetis	4 Fasilitas dan ruangan kamar Rumah Sakit Wijaya Kusuma sesuai dengan standart ruang inap kelas III.		
		Masyarakat dan lingkungan sekitar	5 Apakah pembuangan limbah ruang inap kelas III berpengaruh terhadap lingkungan sekitar Rumah Sakit.		
		Biaya konstruksi dan operasi	6 Kondisi bangunan kamar mandi Rumah Sakit Wijaya Kusuma apakah sudah memenuhi standart.		
3	Kepuasan	Tidak ada keluhan	1 Secara umum pasien tidak mengeluh atau komplain	Ordinal	Kc

Pasien (Y)	atau komplain		terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Wijaya Kusuma.
	Fasilitas rumah sakit menunjang kepuasan	2	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wijaya Kusuma menunjang kepuasan pasien.
	Pasien memberikan nilai reputasi baik	3	Pasien merasa bahwa Rumah Sakit Wijaya Kusuma adalah jasa pelayanan kesehatan dengan reputasi baik di kabupaten Lumajang.
	Pelayanan yang diberikan memuaskan	4	Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wijaya Kusuma sangat memuaskan.
	Kembali menggunakan jasa	5	Pasien akan kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Wijaya Kusuma apabila sakit.

### 3.8. Teknik Analisa 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 Heterokedastisitas (*Heterokedasticity*)

### 3.8.1. Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

#### 3.8.1.1. Pengujian Validitas

“Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian” (Sugiyono, 2012:455).

Pengujian validitas penelitian ini mempergunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan mengkolerasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Rumus korelasi *Product Moment* (Umar, 2008:131) sebagai berikut:

$$r =$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah observasi/responden

$X$  = Skor butir

$Y$  = Skor total

Menurut Sugiyono (2012:178), analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.8.1.2. Pengujian Reliabilitas

Menurut Fuad Mas'ud (2004:69), reliabilitas atau tingkat keandalan, ketetapan atau keajegan (*consistency-konsistensi*) adalah tingkat kemampuan instrumen riset untuk mengumpulkan data secara konsisten dari sekelompok individu. Instrumen yang mempunyai tingkat reliabilitas tinggi cenderung menghasilkan data yang sama tentang suatu variabel atau unsur-unsurnya, jika diulangi pada waktu yang berbeda pada pada sekelompok individu yang sama. Sehingga instrumen tersebut dapat dinilai reliabel (dapat diandalkan).

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

**Tabel 3.2**

### **Indeks Kriteria Reliabilitas**

N	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 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)

### c.7.2. 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 (biasa).

Menurut Lukas Setia Atmaja (2009:184) menyatakan bahwa:

Asumsi-asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- Variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- 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 nilai prediksi Y. Artinya, nilai  $(Y-Y')$  harus sama untuk nilai  $Y'$ . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut '*homoscedasticity*'. Selain itu, nilai residual atau  $(Y-Y')$  harus terdistribusi secara normal dengan rata-rata nol.
- Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut "*autocorelation*" atau "autokorelasi". Autokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
- Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel-variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut "*multicollinearity*".

#### d.7.2.1. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Medeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. (Umar, 2011:181).

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:94), “penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus distribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak bisa. Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada berdistribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik, parametik”.

Menurut Santoso (2012:361) menyatakan bahwa:

Normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a. Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk yang simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.
- b. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan rumus *skewness*. Untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu *skewness* sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika *skewness* bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng ke kanan.

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

- c. 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.

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini adalah dengan melihat penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### c.7.2.2. Pengujian Multikolinieritas

“Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi” (Umar, 2011:177).

Menurut Umar (2011:140-141) menyatakan bahwa:

Mengemukakan ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinieritas, yaitu:

- a. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinieritas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinieritas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinieritas dapat saja ada walau korelasi dalam keadaan rendah.
- b. Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika  $R^2$  sangat tinggi tetapi masing-masing  $r^2$  parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu di antaranya berlebihan. Tetapi dapat saja  $R^2$  tinggi dan masing-masing  $r^2$  juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadinya multikolinieritas.

Menurut Ghozali (2001:92) menyatakan bahwa:

Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.

Sedangkan menurut Sugiyono, (2009:139), “untuk mengetahui data tersebut memenuhi syarat atau tidak multikolinieritas adalah dengan

melihat output SPSS pada *table coefficients* jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) di bawah angka 10 ( $VIF < 10$ ) berarti tidak terjadi multikolinieritas”.

### **b.7.2.3. Pengujian Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. (Umar, 2011:179).

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

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (*point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas serta titik yang melebar di atas dan di bawah angka 0. Pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **b.7.3. 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).

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. (Sugiyono, 2012:277). Persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen yaitu kepuasan pasien

X = variabel independen

X<sub>1</sub> = variabel kualitas pelayanan

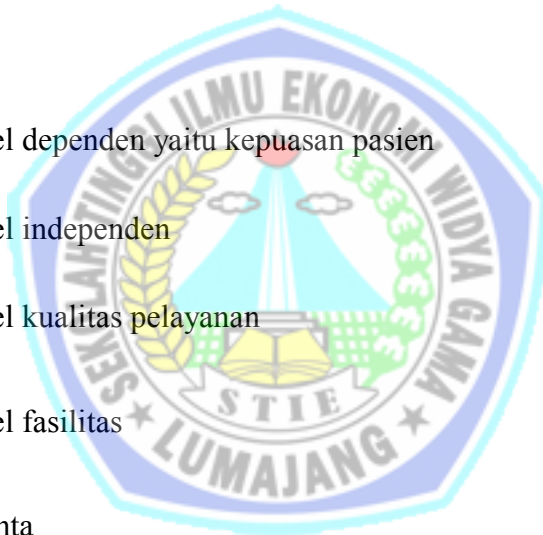
X<sub>2</sub> = variabel fasilitas

a = konstanta

β = koefisien regresi variabel independen

e = *error*

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing independen terhadap variabel independen lainnya. Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (β) yang sudah distandardisasi yaitu nilai beta. (Sutanto Priyo Hastono, 2006:6).



#### **b.7.4. Pengujian Hipotesis**

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien), baik secara parsial maupun secara simultan. Serta manakah diantara variabel independen yang mempunyai dominan terhadap variabel dependen.

##### **b.7.4.1. Uji t (Uji Parsial)**

Menurut Mudrajat Kuncoro (2007:81), “uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien secara parsial yang di uji dengan cara signifikan”. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

##### **a. Merumuskan hipotesis**

##### **1. Hipotesis Pertama**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.

##### **2. Hipotesis Kedua**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.



$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.

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

c. 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.

d. Menentukan nilai  $t_{hitung}$  dengan rumus :

e. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

#### **e.a.4.2. Uji F (Uji Simultan)**

Menurut Mudrajat Kuncoro (2007:82) “uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien yang di uji dengan cara uji signifikan”, dengan hipotesis:

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Husada Mulia Lumajang.

#### **e.a.5. 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.

