

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ciawi Bogor pada bulan Maret 2024 sampai dengan Juni 2024, sesuai dengan jadwal Penelitian pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal																								
2	Pengajuan izin																								
3	Persiapan penelitian																								
4	Pengumpulan data																								
5	Pengolahan data																								
6	Analisis & evaluasi																								
7	Penulisan laporan																								
8	Seminar hasil																								

Sumber : Peneliti 2024

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Maksud penelitian survei untuk penjajagan (*explorative*), *deskriptif*, penjelasan (*explantory* atau *confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian

operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur baik dengan pertanyaan terbuka maupun tertutup, dan sebagainya (Sugiyono, 2019:8)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah domain umum yang mencakup subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian dievaluasi. Populasi tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mencakup objek dan fenomena alam lainnya. Populasi tidak hanya mencakup jumlah individu dalam subjek atau objek yang diteliti, tetapi juga mencakup semua ciri atau karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut, Sugiyono (2021:80).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan/pasien Puskesmas Ciawi Bogor. Jumlah pasien berdasarkan informasi dari pihak Puskesmas setiap bulannya mencapai 2.487 - 4.170 orang. Oleh sebab itu dalam penelitian ini kami menggunakan angka 4.170 sebagai populasi penelitian.

3.3.2. Sampel

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, Sugiyono (2021:81).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Hal ini berarti bahwa sampel mewakili populasi. Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

d2 = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber: Rakhmad dalam Unaradjan (2013:124)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{4.170}{(4.170 \times 0.1)^2 + 1} = 97,65 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Berdasarkan populasi penelitian tersebut, penulis akan menerapkan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan *sampling insidental*. Teknik ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Penilaian apakah individu yang ditemui secara kebetulan cocok sebagai sumber data bergantung pada pandangan peneliti (Sujarweni, 2014:71). Peneliti akan mengambil sumber data berdasarkan kriteria sebagai berikut :

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ilmiah, metode pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode. Menurut Sugiyono (2020:137), ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas data dalam hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas proses pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sementara kualitas pengumpulan data berkaitan dengan ketepatan metode-metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, meskipun instrumen telah teruji validitas dan reliabilitasnya, hal itu tidak menjamin bahwa data yang dihasilkan akan valid dan reliabel jika instrumen tersebut tidak digunakan dengan tepat dalam proses pengumpulan data. Selanjutnya perlu penulis sampaikan bahwa dalam melakukan penelitian ini penulis mengumpulkan data primer yaitu data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah riset secara khusus, juga data sekunder yaitu data yang tidak langsung berasal dari sumber datanya dimana biasanya data tersebut dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan

kepada masyarakat pengguna data (Sunyoto, 2019). Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Kuesioner (Angket): Merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pembuatan pertanyaan atau kuesioner yang kemudian disebarkan kepada responden yang menjadi subjek penelitian. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner.
2. Wawancara: Selain menggunakan kuesioner, penulis juga menerapkan teknik wawancara. Ini dilakukan untuk melakukan studi pendahuluan, menentukan masalah penelitian, mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dari responden, dan sebagainya. Wawancara yang dilakukan bersifat terbuka, di mana responden diberikan kebebasan untuk menjawab tanpa batasan tertentu.
3. Observasi: Metode pengumpulan data lainnya adalah observasi, yang dilakukan dengan mengamati objek tanpa melakukan komunikasi langsung. Observasi digunakan untuk memahami perilaku responden, proses kerja, gejala yang muncul, dan sebagainya

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah bagian dari penelitian yang menjelaskan metode yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) atau yang biasa disebut dengan variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) atau yang sering disebut dengan variabel Y. Variabel independent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. *Tangible* (Sarana fasilitas danKelengkapan produk)

Tangible merujuk pada elemen kualitas yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini berarti

tersedianya sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dialami oleh pasien.

Indikator :

- a. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
- c. Kelengkapan alat yang digunakan

2. *Intangible* (Pelayanan dan Kepercayaan)

Pelayanan intangible adalah layanan yang tidak memiliki bentuk fisik, namun memberikan manfaat dan nilai kepada pelanggan. Indikator :

1. Persepsi konsumen terhadap penampilan karyawan.
2. Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.
3. Kesiapan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. Kredibilitas, keamanan dan kompetensi serta sopan-santun personil pelayanan terhadap konsumen.
5. Akses dan komunikasi serta memahami karakter dan kebutuhan konsumen.

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel dependent adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan dengan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan terjadi ketika keinginan mereka terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan harapan. Dengan adanya nilai tambah dari produk, pelanggan akan merasa lebih puas dan kemungkinan untuk tetap menjadi pelanggan produk tersebut dalam jangka waktu yang lama akan meningkat. Indikator :

- a) Kesesuaian Harapan
- b) Minat berkunjung kembali
- c) Kesiediaan merekomendasikan

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

Tabel 3.5.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
<i>Tangible</i> (X1)	<i>Tangible</i> merujuk pada elemen kualitas yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini berarti tersedianya sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dialami oleh pasien	<ul style="list-style-type: none"> a. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan c. Kelengkapan alat yang digunakan 	Skala Likert
<i>Intangible</i> (X2)	Pelayanan intangible adalah layanan yang tidak memiliki bentuk fisik, namun memberikan manfaat dan nilai kepada pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Persepsi konsumen terhadap penampilan karyawan. 2. Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat. 3. Kesiediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. 4. Kredibilitas, keamanan dan kompetensi serta sopan-santun personil pelayanan terhadap konsumen. 5. Akses dan komunikasi serta memahami karakter dan kebutuhan konsumen. 	Skala Likert
Kepuasan pasien (Y)	Menurut Kotler et al., (2021), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian Harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan 	Skala Likert

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
	terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar		

Sumber: Peneliti 2024

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Informasi yang telah terkumpul akan diproses untuk membuat kesimpulan yang sesuai dengan jenis analisis yang akan dilakukan kemudian.. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6.1. Skala dan angka Penafsiran

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Penilaian akan dilakukan menggunakan Skala Likert, di mana setiap jawaban dalam instrumen akan dibagi menjadi lima tingkatan, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata seperti:

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

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Hasil dari jawaban terhadap pertanyaan atau pernyataan tersebut akan diolah untuk mencapai suatu kesimpulan.

Untuk menentukan tingkat gradasi dari jawaban responden, maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompok-kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

Interval Angka Penafsiran = (Skor Tertinggi – Skor Terendah) / n

$$= (5 - 1) / 5$$

$$= 0,80$$

Tabel 3.6.1. Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

M = Angka penafsiran

- f = Frekuensi jawaban
- x = Skala nilai
- n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menurut Sugiyono (2020:275) Analisis linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagai mana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dinaik turunkanya nilainya (dimanipulasi). Analisis linier berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal dua. Penulis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda dikarenakan terdapat variabel bebas dalam penelitian yang jumlahnya lebih dari satu. Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

A = Konstanta

b₁...b₃ = Koefisien regresi (konstanta) X₁, X₂

X₁ = *tangible*

X₂ = *intangible*

e = *Standar error*

Sumber: Sugiyono (2020:275)

Namun demikian dalam penelitian ini, Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus diatas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian ini dilakukan untuk menguji instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang telah disusun benar benar akurat, sehingga mampu mengukur apa yang seharusnya diukur variabel kunci yang sedang diteliti. Oleh karena itu kebenaran data yang diperoleh sangat menentukan hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Data yang valid adalah data yang akurat atau data yang tepat. Sementara itu, uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Instrumen yang valid dapat mengukur apa yang diinginkan, yang dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi atau rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. (Abubakar, 2021:129)

Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan rumus Pearson Product Moment, adalah:

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

Keterangan:

rhitung = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

n = Jumlah responden

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Guna melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesiner maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-Total Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika rhitung > 0,3.

2. Uji Reabilitas

Setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik terhindar dari sifat tendensius yang mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya artinya datanya memang benar. (Abubakar, 2021:129).

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuisisioner. Dalam penggunaannya dalam uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat

dikatakan handal reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Nilai reabilitas *alpha cronbach*
 $\sum S_i^2$ = Jumlah varians skor setiap item
 S_t^2 = Varians total
 K = jumlah item pertanyaan

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

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Menurut Sujarweni (2021:232) model regresi yang digunakan akan benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau disebut BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), maka model regresi tersebut memenuhi asumsi klasik regresi, maka asumsi dasar tersebut adalah apabila tidak terjadi gejala autokolerasi, heterokedastisitas, dan multikolinearitas diantara variabel bebas dalam regresi tersebut. Setelah model yang akan diuji bersifat BLUE, maka selanjutnya adalah dilakukan pengujian statistik yaitu t hitung, dan f hitung. Uji asumsi klasik regresi linier berganda menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Solution*). Namun, dalam penelitian ini, hanya tiga uji asumsi klasik yang akan diterapkan, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorov-Smirnov Test. Cara untuk mendeteksi Apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non parametrik kolmogorov-smirnov tes yang dapat di program SPSS distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikan kurang dari $>0,05$ (Ghozali, 2018:161-167). Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram data variabel bebas dan data Variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Abubakar, 2021:130). Dikatakan juga bahwa tujuannya untuk mengetahui apakah sebaran data itu normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan namun ada solusi lain Jika data tidak berdistribusi normal yaitu dengan menambah lebih banyak jumlah sampel. (Abubakar, 2021:130).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot (Priyatno dalam Nihayah, 2019:30). Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan melihat pola gambar scatterplot maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser, uji park maupun uji white. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar scatterplot yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta

tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Nihayah, 2019:30).

3. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi klasik multikolinieritas ini digunakan dalam analisis regresi linier berganda yang menggunakan dua variabel bebas dua atau lebih ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dimana akan diukur tingkat keeratan (asosiasi) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF yang terdapat pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan terjadi multikolinieritas jika nilai $n < 0,1$ atau $VIF > 5$ (Nalendra, 2021:10).

3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Uji Serempak/*Simultan* (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel X berpegaruh signifikan terhadap Y atau tidak. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus :

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

Keterangan :

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber : Sugiyono (2020:284)

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions*(SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut :

$H_0: \beta_i = 0$; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_a: \beta_i \neq 0$; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variasinya dapat diperoleh dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

- a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya Variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa *tangible* dan *intangible* secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

- b. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa *tangible* dan *intangible* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Koefisien Determinasi

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

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut :

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

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar *error* koefisien regresi X

Sumber: Sugioyono (2020:275)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya
- $H_a : \text{minimal satu } \beta_i \neq 0$ dimana $i = 1, 2, 3$ Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

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

- $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variabel *tangible* dan *intangible* secara individu (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

- $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variabel *tangible* dan *intangible* secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.