

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Tarakan DKI Jakarta?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Tarakan DKI Jakarta?
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Tarakan DKI Jakarta?

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan sebagai Rumah Sakit milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terletak di Jl. Kiyai Caringin No. 7, Jakarta Pusat 10150. Peneliti melakukan penelitian di RSUD Tarakan DKI Jakarta dengan periode waktu penelitian yang dimulai pada bulan Juni 2013.

### C. Metode Penelitian

Malhotra mendefinisikan desain penelitian sebagai rencana dan serangkaian prosedur berbentuk kerangka kerja atau cetak biru yang digunakan untuk memperoleh informasi dalam sebuah riset pemasaran.<sup>1</sup> Desain penelitian memberikan penjelasan dari serangkaian prosedur untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian. Desain riset pemasaran diklasifikasikan menjadi dua, yaitu desain riset eksploratif dan konklusif. Desain penelitian konklusif dibagi menjadi dua tipe, yaitu desain riset deskriptif dan kausal.<sup>2</sup> Untuk selanjutnya, dalam penelitian ini akan digunakan riset eksploratif dan konklusif-deskriptif.



Grafik 3.1 Malhotra's Classification of Market Research Design (2010)

Malholtra menjelaskan bahwa riset eksploratif digunakan ketika peneliti harus mendefinisikan masalah dengan lebih tepat, mengidentifikasi tindakan

<sup>1</sup> K. Naresh Malhotra, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan. Edisi Keempat. Jilid 1*. Diterjemahkan oleh Soleh Rusyady Maryam (Jakarta:PT. Indeks, 2005), h. 88

<sup>2</sup> *Ibid.*,

yang relevan, atau mendapatkan tambahan pemaknaan sebelum sebuah pendekatan dapat diajukan.<sup>3</sup> Penelitian eksploratif bertujuan untuk memberikan gagasan, wawasan dan pemahaman atas situasi permasalahan yang dihadapi dan sebagai input dalam pembuatan kuesioner.<sup>4</sup> Penelitian eksploratif diperlukan untuk menentukan atribut-atribut apa yang akan ditanyakan kepada responden. *Exploratory research* dilakukan melalui penelusuran riset kepustakaan dan riset data-data publikasi melalui literatur jurnal, artikel, dan situs-situs mengenai objek penelitian ini. Data primer akan dilakukan dengan penelitian lapangan (*survey*).

Pada pengambilan data primer melalui penyebaran kuesioner, peneliti menggunakan dua jenis struktur pertanyaan, yaitu *unstructured question* dan *structured question*.<sup>5</sup> Penelitian ini akan menggunakan *closed-ended question*. Untuk selanjutnya *closed-ended question* pada penelitian ini akan menggunakan *scaled response questions*, yaitu suatu bentuk pertanyaan yang menggunakan skala dalam mengukur dan mengetahui sikap responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner, dari sudut pandang responden.

---

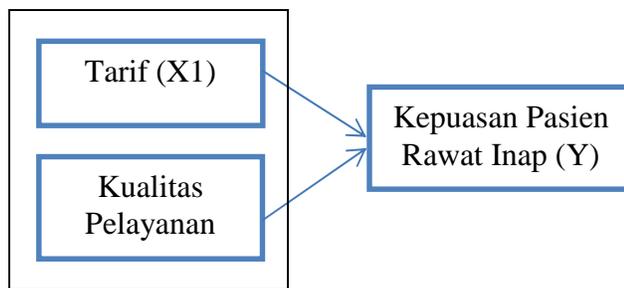
<sup>3</sup> *Ibid.*,

<sup>4</sup> Singgih Santoso, *SSBBI: SPSS & Excel Kepuasan Konsumen+CD* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2008), h. 76

<sup>5</sup> Malhotra, *op.cit.*, h. 88

Skala pengukuran pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Tarakan DKI Jakarta menggunakan *Skala Likert* digunakan dengan lima tingkatan yang diberi skor sebagai berikut<sup>6</sup>:

Konstelasi pengaruh antarvariabel secara bagan, ditunjukkan dalam paradigma penelitian di bawah ini:



Bagan 2.2  
Hubungan Harga (Biaya Pelayanan) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi sampel adalah keseluruhan individu yang akan menjadi satuan analisis dalam populasi yang layak dan sesuai untuk dijadikan atau ditarik sebagai sampel penelitian sesuai dengan kerangka sampelnya (sampling frame). Adapun yang dimaksud dengan kerangka sampel adalah seluruh daftar individu yang menjadi satuan analisis yang ada dalam populasi

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 86

dan akan diambil sampelnya.<sup>7</sup> Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah pasien Rawat Inap yang datang ke RSUD Tarakan Jakarta Pusat jenis bayar umum dengan klasifikasi VIP, Kelas I dan Kelas II, karena jenis bayar yang lainnya dibebaskan biaya pelayanan kesehatan (Peraturan Gubernur No.187 Tahun 2012).

Jumlah pasien Rawat Inap dihitung selama satu semester (Desember 2012 s/d Mei 2013) adalah 929 pasien. Sedangkan jumlah rata-rata pasien per bulan adalah 155 pasien, dengan demikian populasinya adalah 155 pasien.

Menurut Sugiarto, et.al sampel adalah dengan mengobservasi beberapa elemen (unsur, anggota) dari suatu populasi yang diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna mengenai karakteristik populasi.<sup>8</sup> Dengan demikian, kita tidak akan memboroskan dana, waktu dan tenaga.

Digunakannya sampel dalam suatu penelitian terutama didasarkan pada berbagai pertimbangan berikut :

- a. Sering kali tidak mungkin mengamati seluruh anggota populasi;
- b. Pengamatan terhadap seluruh anggota populasi dapat bersifat merusak;
- c. Menghemat waktu, biaya dan tenaga;

---

<sup>7</sup> Durianto Darmadi Sugiarto dan Sitinjak Tony. *Strategi Menaklukan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 27

<sup>8</sup> *Ibid.*,

- d. Mampu memberikan informasi yang lebih menyeluruh dan mendalam (komprehensif);

## 2. Sampel

Berikut ini adalah data jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Tarakan Jakarta Pusat periode 6 bulan dari Desember 2012 sampai dengan Mei 2013. Data ini diperlukan untuk penentuan jumlah sample.

**Tabel 3.1 Data Pasien Rawat Inap Desember 2012 – Mei 2013**

KELAS	B U L A N						TOTAL	PERSENTASE
	DES 2012	JAN 2013	FEB 2013	MARET 2013	APRIL 2013	MEI 2013		
VIP	5	7	8	22	19	17	78	8%
I	39	37	64	65	59	62	326	35%
II	76	96	99	92	91	71	525	57%

Sumber: data pasien Rumah Sakit Tarakan Jakarta Pusat

Pasien yang dijadikan sampel atau subyek penelitian ini adalah pasien yang di rawat inap dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

- Pasien rawat inap yang dinyatakan mondok atau pasien minimal dua hari dirawat di RSUD Tarakan selama waktu penelitian.
- Penyakit yang diderita pasien dengan katagori ringan dan sedang
- Pasien sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling*, sehingga jumlah sampel kelompok dihitung berdasarkan jumlah populasi masing-masing kelompok. Untuk menentukan besarnya

sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dalam buku Umar (2010:65), yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (rata-rata jumlah pasien selama 6 bulan periode (Desember 2012 – Mei 2013)

e = 5% tingkat kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (Umar, 2008:65)

$$\begin{aligned} n &= 155 / (1 + 155 (0,05)^2) \\ &= 155 / (1 + 155(0,0025)) \\ &= 155 / (1 + 155 \times 0,0025) \\ &= 155 / 1,39 \\ &= 112 \end{aligned}$$

Sampel dalam penelitian ini 112 pasien.

Berikut ini adalah penghitungan jumlah sampel pada masing-masing kelas secara proporsional. Dari populasi 929 pasien, jumlah sampel pasien rawat inap yang akan diteliti sebanyak 112 pasien/responden. Berdasarkan data dari rekam medis rata-rata pasien rawat inap untuk kelas VIP: 8%, kelas I: 35%, kelas II: 57%. Sehingga pada penelitian ini diperoleh sampel untuk VIP: 9 pasien, kelas I: 39 pasien, kelas II: 64 pasien. Digambarkan sebagai berikut:

Pasien Rawat Inap		
VIP : 8%	Kelas I : 35 %	Kelas II : 57%

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebar angket / kuesioner kepada responden tentang masing-masing variabel dalam penelitian ini. Sebelum membuat angket peneliti akan menjabarkan definisi konseptual, definisi operasional, kisi-kisi instrumen, dan validitas dan reliabilitas.

### 1. Harga

#### a. Definisi Konseptual

Harga adalah suatu jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa yang diterima oleh konsumen dengan dimensi kelayakan harga, kewajaran harga, transparansi harga, keamanan harga. kinerja harga, dan sensitifitas harga

#### b. Definisi Operasional

Harga adalah total skor jawaban reponden tentang suatu jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa yang diterima oleh konsumen dengan dimensi kelayakan harga, kewajaran harga, transparansi harga, keamanan harga. kinerja harga, dan sensitifitas harga.

## c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel 3.2. Kisi-kisi Variabel Harga**

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala	Instrumen
Harga Maztler, Birgit Renzl, dan Rita Faulant (2006)	Harga mempengaruhi kepuasan pelanggan	Kelayakan harga	Level harga Pengurangan harga	Tingkat kelayakan	Nominal	Q1 Q2
		Kewajaran harga	Keefektifan biaya	Tingkat kewajaran	Nominal	Q3
		Transparansi harga	Informasi harga yang lengkap, tepat dan komprehensif	Transparan	Nominal	Q4
		Keamanan harga	Keberlanjutan harga atau informasi yang tepat tentang perubahan harga	Tingkat keamanan	Nominal	Q5
		Kinerja harga	Memberikan harga sesuai dengan yang dijanjikan	Tingkat kesesuaian	Nominal	Q6
		Sensitifitas harga	Elastisitas harga	Tingkat kesensitifan	Nominal	Q7

Sumber : Data diolah Peneliti:2013

## d. Validitas dan Reliabilitas Data

## 1) Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *product moment pearson*. Rumus *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi instrumen

$X$  = skor item

$Y$  = skor total

$n$  = banyaknya instrumen

Kriteria:

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).<sup>9</sup>

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut: *Berdasarkan* hasil uji validitas yang dilakukan, untuk 11 butir pernyataan variabel Harga/tarif pelayanan, maka ada 1 butir yang tidak valid, yaitu butir no. 4.

## 2) Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas variabel harga dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Alpha Cronbach's adalah 0,825. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel harga adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*,19

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

### b. Definisi Operasiona

Kualitas pelayanan adalah skor yang diperoleh dari jawaban responden tentang segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh RS. Tarakan guna memenuhi harapan konsumen dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

## c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala	Instrumen
Kualitas Pelayanan Parasuraman, dalam Cannon, et al (2011:43)	Adanya suatu keunggulan terhadap produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh penyedia layanan ( <i>service provider</i> ) dalam rangka memenuhi harapan pelanggan	Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	- Peralatan Medis	Tingkat kelengkapan	Ordinal	Q8
			- Kondisi Fisik Bangunan	Tingkat kenyamanan fasilitas fisik		Q9
			- Penampilan Petugas Kesehatan	Tingkat kerapihan petugas kesehatan		Q10
		Kehandalan ( <i>reliability</i> )	- Ketepatan waktu petugas kesehatan dalam bekerja	Tingkat ketepatan waktu pelayanan	Ordinal	Q11
			- Kemampuan petugas kesehatan dalam pelayanan yang akurat	Tingkat kemampuan pelayanan		Q12
		Ketanggapan Responsiveness	- Keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap	Tingkat kesiapan petugas kesehatan dalam merespon pasien	Ordinal	Q13
- Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien	Tingkat kesiapan petugas dalam melayani pasien		Q14			
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	- Kemampuan petugas kesehatan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pasien	Tingkat kemampuan menumbuhkan kepercayaan pasien		Q15		
Empati ( <i>Emphaty</i> )	- Kemudahan pelayanan yang dibutuhkan pasien	Tingkat kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien	Ordinal	Q16		
	- Ketenangan yang dibutuhkan pasien			Q17		

Sumber : Data diolah Peneliti:2013

## d. Validitas dan Reliabilitas Data

## 1) Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *product moment pearson*. Rumus *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi instrumen

X = skor item

Y = skor total

n = banyaknya instrumen

Kriteria:

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).<sup>10</sup>

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan untuk 11 butir pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, tidak terdapat butir pertanyaan yang tidak valid.

## 2) Perhitungan Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya. Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Perhitungan ini digunakan karena alternatif pilihan jawaban lebih

---

<sup>10</sup> *Ibid.*,19

dari dua. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > r tabel. Nilai r tabel yang digunakan sebagai batasan adalah 0,6. Sebelum melakukan uji *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \dagger b^2}{\dagger t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reabilitas instrumen  
 $k$  = banyak butir pertanyaan  
 $t^2$  = varians total  
 $b^2$  = jumlah varians butir.

Hasil uji perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Alpha Cronbach's adalah 0,885. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel harga adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6.

### 3. Kepuasan Pasien

#### a. Definisi Konseptual

Kepuasan pasien adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan dengan dimensi Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan,

ketersediaan sumber-sumber daya, pelayanan yang berkesinambungan, keberhasilan pelayanan keperawatan, memperlakukan pasien dengan manusiawi, informasi-informasi yang diterima pasien, pemberian informasi dari petugas, kenyamanan lingkungan, kualitas/komprehensif

b. Definisi Operasional

Kepuasan pasien adalah skor jawaban responden terhadap angket yang dibuat peneliti tentang kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan RS. Tarakan dengan dimensi Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, ketersediaan sumber-sumber daya, pelayanan yang berkesinambungan, keberhasilan pelayanan keperawatan, memperlakukan pasien dengan manusiawi, informasi-informasi yang diterima pasien, pemberian informasi dari petugas, kenyamanan lingkungan, kualitas/komprehensif

## c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel 3.4**  
**Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pasien**

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	Instrumen	
<b>Kepuasan Pasien Linder Pelz dalam Ernst (2008:125)</b>	Kepuasan merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan kesehatan yang berbeda dilihat dari sudut pandang pasien. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan	Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan	- Prosedur pelayanan - Aksesibilitas	Tingkat kemudahan administrasi dan akses	Ordinal	Q18 Q19	
		Ketersediaan Sumber-sumber daya	- Fasilitas pendukung lainnya - Ketersediaan obat	Tingkat kelengkapan sumber daya		Ordinal	Q20 Q21
		Pelayanan yang berkesinambungan	- Evaluasi dari petugas kesehatan	Berkesinambungan	Ordinal		Q22
		Keberhasilan pelayanan keperawatan	- Tindakan perawat memuaskan - Pemberian obat	Keberhasilan	Ordinal	Q23 Q24	
		Memperlakukan pasien dengan manusiawi	- Kesopanan - Perilaku - Simpatik - Penghargaan	Ungkapan kepuasan/ketidakpuasan pasien terhadap sikap dan perilaku petugas		Ordinal	Q25 Q26 Q27 Q28
		Informasi-informasi yang diterima pasien	- Kelengkapan informasi - Kejelasan informasi	Tingkat kelengkapan informasi	Q29 Q30		
		Pemberian informasi dari petugas	- Waktu penyampaian informasi	Kesesuaian dengan jadwal	Ordinal		Q31
		Kenyamanan lingkungan	- Fisik - Non Fisik	Ungkapan perasaan responden tentang rasa nyaman/dan tidak nyaman	Ordinal		Q32 Q33

				terhadap lingkungan fisik		
		Kualitas/komprehensif	- Pelayanan Fasilitas pendukung	Kelengkapan fasilitas	Ordinal	Q34

Sumber : Data diolah Peneliti:2013

#### d. Validitas dan Reliabilitas Data

##### 1) Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *product moment pearson*. Rumus *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi instrumen

X = skor item

Y = skor total

n = banyaknya instrumen

Kriteria:

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).<sup>11</sup>

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, untuk 19 butir pernyataan variabel kepuasan pasien, tidak terdapat butir pertanyaan yang tidak valid

## 2) Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya. Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Perhitungan ini digunakan karena alternatif pilihan jawaban lebih dari dua. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Alpha Cronbach*  $>$   $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel yang digunakan sebagai batasan adalah 0,6. Sebelum melakukan uji *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \dagger b^2}{\dagger t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reabilitas instrumen

$k$  = banyak butir pertanyaan

$t^2$  = varians total

$b^2$  = jumlah varians butir.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, 19

Hasil uji perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas variabel kepuasan pasien dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,942. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel kepuasan pasien adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6.

## **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan, maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20 *for Windows* untuk melakukan uji regresi (koefisien determinasi) dan uji asumsi klasik (multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas).

### **1. Regresi Berganda**

Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel atau lebih berupa hubungan kausal atau fungsional.<sup>12</sup> Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda (*multiple regression*). Adapun tujuannya adalah ketika peneliti ingin meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat, bila dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor prediktor dimanipulasi, dinaik turunkan nilainya.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Keempat (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 269

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 277

Regresi bertujuan untuk memprediksi nilai variabel kepuasan pasien berdasarkan nilai harga (biaya pelayanan) dan kualitas pelayanan. Persamaan Regresi Berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_{ij}$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien

X1 = Variabel *Harga*

X2 = Kualitas Pelayanan

$e_{ij}$  = Variabel Pengganggu

## 2. Uji t

Uji t ini berguna untuk menguji adanya pengaruh secara parsial antara variabel bebas yaitu Harga (biaya pelayanan) (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y).

Kriteria:

- Jika  $t_{hitung} > t_{/2}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{/2}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Jika  $-t_{/2} \leq t_{hitung} \leq t_{/2}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Ada atau tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat juga dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh

pada Tabel *Coefficients*, dengan kriteria, jika nilai signifikan variabel bebas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Serta jika nilai signifikan variabel bebas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **Hipotesis 1:**

**Ho:** tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga (biaya pelayanan) terhadap variabel Kepuasan Pasien (dalam kondisi variabel Kualitas Pelayanan tetap).

**Ha:** ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga(biaya pelayanan) terhadap variabel Kepuasan Pasien (dalam kondisi variabel Kualitas Pelayanan tetap).

### **Hipotesis 2:**

**Ho:** tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien (dalam kondisi variabel Harga/biaya pelayanan tetap).

**Ha:** ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien (dalam kondisi variabel Harga/biaya pelayanan tetap).

### **3. Uji F**

Uji F berguna untuk menguji adanya pengaruh antara variabel bebas yaitu *Harga(biaya pelayanan)* dan *Kualitas Pelayanan* secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien.

Kriteria:

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

Ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara kedua variabel bebas terhadap variabel terikat dapat juga dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh pada Tabel Anova, dengan kriteria yaitu jika nilai signifikan variabel bebas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Serta jika nilai signifikan variabel bebas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.<sup>14</sup>

### **Hipotesis 3:**

**$H_0$ :** tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga(biaya pelayanan) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

**$H_a$ :** ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga(biaya pelayanan) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

### **4. Analisis Determinasi ( $R^2$ )**

Dalam regresi berganda, analisis determinasi digunakan untuk untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas Harga (biaya pelayanan) ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien ( $Y$ ).

*Kriteria:*

- Nilai  $R^2$  akan berkisar 0 sampai 1.

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, h. 269

- $R^2 = 0$ , maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- $R^2 = 1$ , maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sempurna.

### G. Hipotesis Statistik

Hipotesis 1 :  $H_0 : y_1 = 0$

$H_1 : y_1 > 0$

Hipotesis 2 :  $H_0 : y_2 = 0$

$H_1 : y_2 > 0$

Hipotesis 3 :  $H_0 : y_{12} = 0$

$H_1 : y_{12} > 0$