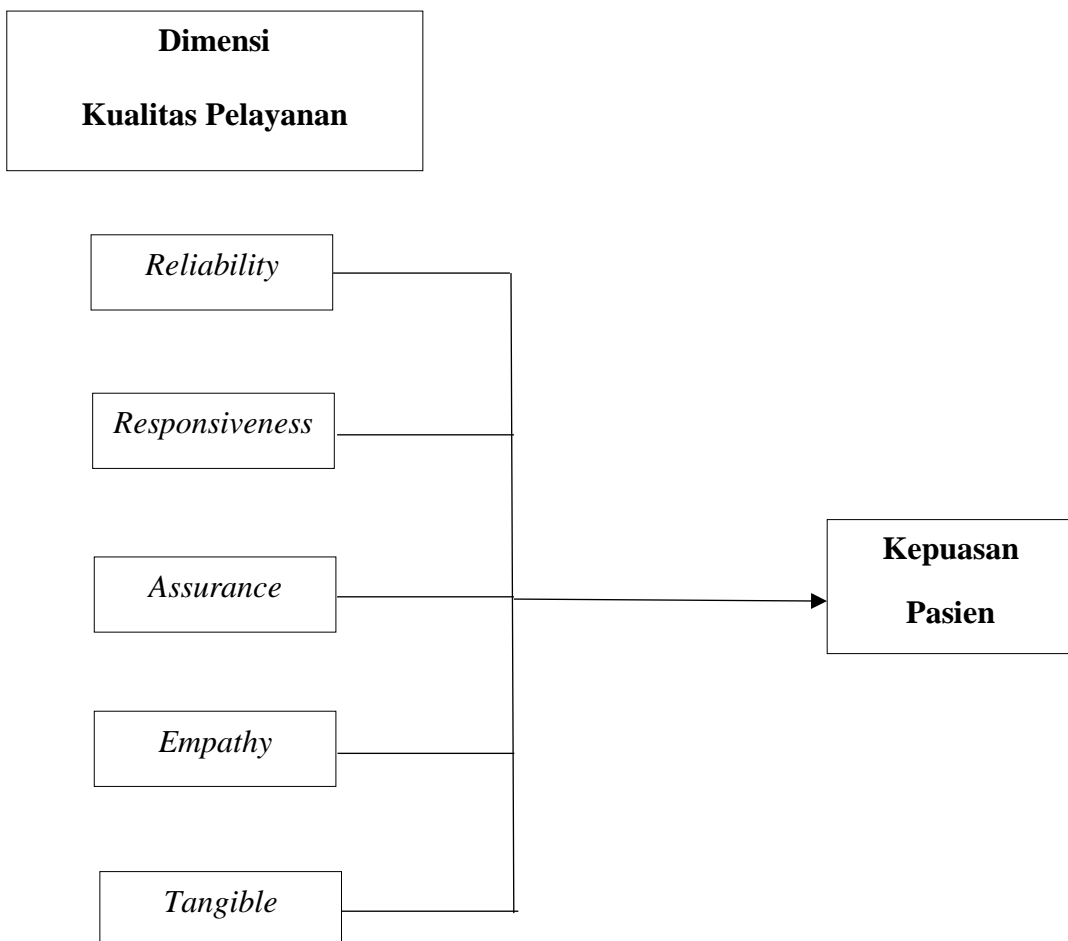


**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Kerangka Konsep**

Variabel bebas dan variabel terikat dan dapat di gambarkan sebagai berikut



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**

## B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen (Notoatmodjo, 2012). Sesuai dengan kerangka konsep yang telah dirumuskan, maka hipotesis yang diajukan adalah:

1. Ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi.
2. Ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi.
3. Ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi.
4. Ada hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi.
5. Ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi.

## C. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat, diantaranya adalah :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan, yaitu 5 dimensi kualitas yang mencakup, *reliability*,

*responsiveness, empathy, assurance* dan juga *tangibles* Puskesmas Mangkubumi.

## 2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi .

## D. Definisi Operasional

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional dan skala pengukuran variable**

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur/Alat Ukur	Kategori	Skala Ukur
<b>Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan Kesehatan</b>					
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	1)Sangat tidak Baik: 7-12 (2)Tidak Baik: 13-18 (3)Cukup Baik: 19-24 (4)Baik: 25-30 (5)Sangat Baik: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
2.	Ketanggapan ( <i>Responsivens</i> )	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap	Penyebaran kuesioner dan wawancara	1)Sangat tidak Baik: 7-12 (2)Tidak Baik: 13-18 (3)Cukup Baik: 19-24 (4)Baik: 25-30 (5)Sangat Baik: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal

3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan terhadap tindakan dan sifat yang dapat dipercaya.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	1)Sangat tidak Baik: 7-12 (2)Tidak Baik: 13-18 (3)Cukup Baik: 19-24 (4)Baik: 25-30 (5)Sangat Baik: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
4.	Perhatian ( <i>Empathy</i> )	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan dalam berkomunikasi, memahami setiap kebutuhan dan keluhan pelanggan.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	1)Sangat tidak Baik: 7-12 (2)Tidak Baik: 13-18 (3)Cukup Baik: 19-24 (4)Baik: 25-30 (5)Sangat Baik: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
5.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan petugas.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	1)Sangat tidak Baik: 7-12 (2)Tidak Baik: 13-18 (3)Cukup Baik: 19-24 (4)Baik: 25-30 (5)Sangat Baik: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
<b>Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Rawat Jalan</b>					
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Bentuk tanggapan atas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1)Sangat tidak Puas: 7-12 (2)Tidak Puas: 13-18 (3)Cukup Puas: 19-24 (4)Puas: 25-30 (5)Sangat Puas: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal

		segera dan memuaskan.			
2.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Bentuk tanggapan atas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1)Sangat tidak Puas: 7-12 (2)Tidak Puas: 13-18 (3)Cukup Puas: 19-24 (4)Puas: 25-30 (5)Sangat Puas: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Bentuk tanggapan atas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan terhadap tindakan dan sifat yang dapat dipercaya.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1)Sangat tidak Puas: 7-12 (2)Tidak Puas: 13-18 (3)Cukup Puas: 19-24 (4)Puas: 25-30 (5)Sangat Puas: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
4.	Perhatian ( <i>empathy</i> )	Bentuk tanggapan atas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan dalam berkomunikasi, memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1)Sangat tidak Puas: 7-12 (2)Tidak Puas: 13-18 (3)Cukup Puas: 19-24 (4)Puas: 25-30 (5)Sangat Puas: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
5.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Bentuk tanggapan atas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1)Sangat tidak Puas: 7-12 (2)Tidak Puas: 13-18 (3)Cukup Puas: 19-24 (4)Puas: 25-30	Ordinal

		penyediaan fasilitas, sarana prasarana serta penampilan petugas.		(5)Sangat Puas: 31-36 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	
--	--	--	--	---	--

## E. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian survei analitik dengan desain *Cross Sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Mangkubumi terhadap kepuasan pasien .

## F. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012 : 79). Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli umum dalam 1 (satu) bulan terakhir yaitu terhitung dari bulan maret tahun 2023 yang berkunjung ke Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya, total populasi yang diambil dengan jumlah kunjungan sebanyak 984 pasien.

## 2. Sampel Penelitian

### a. Ukuran Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2016) sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Batas toleran kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini toleransi kesalahan 5 % memiliki tingkat akurasi 95 %.

$$\begin{aligned} n &= \frac{984}{1 + 986 \times (0,05)^2} \\ &= \frac{984}{3,465} \\ &= 284 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian adalah 284 orang.

### b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016)

Sampel pada penelitian nantinya akan dipilih berdasarkan pasien yang ditemui di Puskesmas Mangkubumi yang kebetulan sedang berobat di Rawat Jalan pada hari senin - sabtu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah ;

1) Kriteria Inklusi

- a) Responden bisa berkomunikasi dengan baik
- b) Pasien remaja dan dewasa menurut Depkes RI

Masa remaja awal : 12-16 tahun

Masa remaja akhir : 17-25 tahun

Masa dewasa awal : 26-35 tahun

Masa dewasa akhir : 36-45 tahun

- c) Pasien tidak sedang sakit berat
- d) Bersedia menjadi responden

2) Kriteria Eksklusi

- a) Responden tidak bersedia diwawancara
- b) Pasien sedang sakit berat



## G. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berupa :

1. Kuesioner, untuk mengumpulkan data identitas, usia dan penilaian/tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rawat Jalan yang diberikan Puskesmas Mangkubumi.
2. *Software* komputer SPSS untuk memudahkan menghitung pengolahan data

## H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada penelitian ini terbagi menjadi 2 tahap, diantaranya adalah.

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan dilakukan sebelum penelitian dimulai. Tahap persiapan yang dilakukan diantaranya adalah :

- a) Studi pendahuluan, dilakukan pada 36 orang responden untuk menentukan penentuan latar belakang.
- b) Studi literatur, untuk penyusunan proposal penelitian

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahap pelaksanaan dilakukan setelah proposal penelitian telah disetujui. Tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan beberapa kegiatan yaitu :

- a) Mendatangi Direktorat Jenderal Kesatuan Bangsa dan Politik Kementerian Dalam Negeri (disingkat Kesbangpol) untuk mengurus surat izin penelitian

- b) Mendatangi Puskesmas Mangkubumi untuk mengurus izin penelitian di wilayah kerja Puskesmas Mangkubumi serta meminta izin untuk pengambilan data Puskesmas yang dibutuhkan untuk kajian penelitian.
- c) Melakukan penelitian menggunakan kuesioner dan wawancara pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Mangkubumi.

## **I. Pengujian Validitas dan Reabilitas**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan cara yang digunakan untuk menguji dan menilai instrument penelitian yang digunakan oleh peneliti. Instrument yang telah diuji validitasnya dapat menghasilkan data yang valid dan tingkat kesalahan yang kecil. Tidak hanya menghasilkan data yang valid tapi juga bisa memberikan gambar yang hampir mendekati kebenarannya (Donsu, 2016). Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa konsisten sebuah instrumen dalam mengukur data. Instrumen yang reliable adalah instrumen yang selalu menghasilkan ukuran yang konsisten (Sarmanu, 2017).

Instrumen penelitian dilakukan kepada pasien puskesmas Mangkubumi yang sedang menjalani pengobatan rawat jalan di poli umum dan diuji validitasnya menggunakan program SPSS 16 dan dikatakan Valid dengan membandingkan indeks korelasi (  $r$  hitung ) dengan  $r$  *table* dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka data dinyatakan valid.

Pada uji validitas yang telah dilakukan pada 30 responden ( $df=N-2=28$ ) dan level signifikansi 5% atau 0,05 diketahui r tabel 0,3610. Hasil uji statistik menunjukkan semua soal dari setiap variabel dengan jumlah 35 soal seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 3.2  
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	R hitung	R tabel (Signifikansi 0,05)	Keterangan
REL1	0,498	0,3610	Valid
REL2	0,365	0,3610	Valid
REL 3	0,796	0,3610	Valid
REL 4	0,56 2	0,3610	Valid
REL 5	0,742	0,3610	Valid
REL 6	0,728	0,3610	Valid
REL 7	0,589	0,3610	Valid
RES 1	0,734	0,3610	Valid
RES 2	0,648	0,3610	Valid
RES 3	0,690	0,3610	Valid
RES 4	0,510	0,3610	Valid
RES 5	0,625	0,3610	Valid
RES 6	0,470	0,3610	Valid
RES 7	0,617	0,3610	Valid
ASS 1	0,799	0,3610	Valid
ASS 2	0,526	0,3610	Valid
ASS 3	0,732	0,3610	Valid
ASS 4	0,801	0,3610	Valid
ASS 5	0,576	0,3610	Valid
ASS 6	0,842	0,3610	Valid
ASS 7	0,510	0,3610	Valid
EMP 1	0,657	0,3610	Valid
EMP 2	0,671	0,3610	Valid
EMP 3	0,456	0,3610	Valid
EMP 4	0,587	0,3610	Valid
EMP 5	0,672	0,3610	Valid
EMP 6	0,574	0,3610	Valid
EMP 7	0,624	0,3610	Valid
TAN 1	0,753	0,3610	Valid

TAN 2	0,654	0,3610	Valid
TAN 3	0,776	0,3610	Valid
TAN 4	0,725	0,3610	Valid
TAN 5	0,558	0,3610	Valid
TAN 6	0,713	0,3610	Valid
TAN 7	0,690	0,3610	Valid

Sumber : Data Primer SPSS 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui, item dari kualitas pelayanan dinyatakan valid apabila dilihat dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga item dari skala dari kualitas pelayanan yang terdiri dari 35 instrumen penelitian memiliki hasil akhir bahwa semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dinyatakan valid signifikan.

Tabel 3.3  
Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item	R hitung	R tabel (Signifikansi 0,05)	Keterangan
RELY 1	0,565	0,3610	Valid
RELY 2	0,480	0,3610	Valid
RELY 3	0,889	0,3610	Valid
RELY 4	0,737	0,3610	Valid
RELY 5	0,771	0,3610	Valid
RELY 6	0,713	0,3610	Valid
RELY 7	0,895	0,3610	Valid
RESY1	0,806	0,3610	Valid
RESY2	0,787	0,3610	Valid
RESY3	0,869	0,3610	Valid
RESY4	0,838	0,3610	Valid
RESY5	0,505	0,3610	Valid

RESY6	0,849	0,3610	Valid
RESY7	0,809	0,3610	Valid
ASSY1	0,822	0,3610	Valid
ASSY2	0,553	0,3610	Valid
ASSY3	0,891	0,3610	Valid
ASSY4	0,631	0,3610	Valid
ASSY5	0,817	0,3610	Valid
ASSY6	0,851	0,3610	Valid
ASSY7	0,747	0,3610	Valid
EMPY 1	0,807	0,3610	Valid
EMPY 2	0,444	0,3610	Valid
EMPY 3	0,821	0,3610	Valid
EMPY 4	0,785	0,3610	Valid
EMPY 5	0,739	0,3610	Valid
EMPY 6	0,504	0,3610	Valid
EMPY 7	0,828	0,3610	Valid
TANY 1	0,554	0,3610	Valid
TANY 2	0,523	0,3610	Valid
TANY 3	0,889	0,3610	Valid
TANY 4	0,737	0,3610	Valid
TANY 5	0,771	0,3610	Valid
TANY 6	0,713	0,3610	Valid
TANY 7	0,895	0,3610	Valid

Sumber : Data Primer SPSS 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui, item dari kualitas pelayanan dinyatakan valid apabila dilihat dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga item dari skala dari kualitas pelayanan yang terdiri dari 35

instrumen penelitian memiliki hasil akhir bahwa semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dinyatakan valid signifikan.

### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas instrumen melakukan uji terhadap data yang diperoleh dari 30 orang responden. Uji reliabilitas dilakukan dengan tidak mengikutsertakan item yang tidak valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dapat dinyatakan reliabel. Seluruh variabel dapat mencapai nilai  $\alpha > 0,7$  sehingga dapat dinyatakan reliabel untuk kepentingan uji lapangan (Sugiyono, 2016).

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Kualitas	Croban's Alpha	Keterangan	Kepuasan	Croban's Alpha	Keterangan
REL	0,748	Realible	RELY	0,779	Realible
RES	0,748	Realible	RESY	0,790	Realible
ASS	0,769	Realible	ASSY	0,786	Realible
EMP	0,745	Realible	EMPY	0,774	Realible
TAN	0,740	Realible	TANY	0,781	Realible

Sumber : Data Primer SPSS 2021

Dari table 3 uji reabilitas dapat dinyatakan bahwa nilai Croban's Alpha meliputi semua  $\alpha > 0,632$  dapat diinterpretasi bahwa instrument penelitian dinyatakan realible.

## J. Pengolahan dan Analisis Data

### a. Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya data diolah melalui tahapan :

a) *Editing*

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap, jelas, relevan dan juga konsisten.

b) *Scoring*

Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kehendak, kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Variabel reliabilitas diukur melalui kuesioner dengan 5 pilihan jawaban dengan pertanyaan sebanyak 7 pertanyaan. Skor terendah adalah 7 dan skor tertinggi adalah 35.

c) *Coding*

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan.

(a) *Kehandalan (reliability)*

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

$$(1) \text{ Sangat Tidak Baik} = 7 - 12$$

$$(2) \text{ Tidak Baik} = 13 - 18$$

- (3) Cukup Baik = 19- 24  
 (4) Baik = 25 – 30  
 (5) Sangat Baik = 31 – 36

(b) Ketanggapan (*responsiveness*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

- (1) Sangat Tidak Baik = 7 - 12  
 (2) Tidak Baik = 13 -18  
 (3) Cukup Baik = 19 - 24  
 (4) Baik = 25 – 30  
 (5) Sangat Baik = 31 – 36

(c) Jaminan (*assurance*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.



- (1) Sangat Tidak Baik = 7 - 12
- (2) Tidak Baik = 13 - 18
- (3) Cukup Baik = 19 - 24
- (4) Baik = 25 - 30
- (5) Sangat Baik = 31 - 36

(d) Perhatian (*empathy*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} \\ &= \frac{35 - 7}{5} = \frac{28}{5} = 6 \end{aligned}$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

- (1) Sangat Tidak Baik = 7 - 12
- (2) Tidak Baik = 13 - 18
- (3) Cukup Baik = 19 - 24
- (4) Baik = 25 - 30
- (5) Sangat Baik = 31 - 36

(e) Bukti fisik (*tangibles*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} = \\ &= \frac{35 - 7}{5} = \frac{28}{5} = 6 \end{aligned}$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

- (1) Sangat Tidak Baik = 7 - 12
- (2) Tidak Baik = 13 - 18
- (3) Cukup Baik = 19 - 24
- (4) Baik = 25 - 30
- (5) Sangat Baik = 31 - 36

Variabel kepuasan pasien (kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian dan bukti langsung), responden yang memberikan nilai sangat puas diberi skor 5, nilai puas diberi skor 4, cukup puas diberi nilai skor 3, kurang puas diberi skor 2 dan sangat tidak puas diberi skor 1.

(a) Kehandalan (*reliability*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} =$$

$$= \frac{35 - 7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

- (1) Sangat Tidak Puas = 7 - 12
- (2) Tidak Puas = 13 - 18
- (3) Cukup Puas = 19 - 24
- (4) Puas = 25 - 30
- (5) Sangat Puas = 31 - 36

(b) Ketanggapan (*responsiveness*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} =$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

- |                       |           |
|-----------------------|-----------|
| (1) Sangat Tidak Puas | = 7 - 12  |
| (2) Tidak Puas        | = 13 - 18 |
| (3) Cukup Puas        | = 19 - 24 |
| (4) Puas              | = 25 - 30 |
| (5) Sangat Puas       | = 31 - 36 |

(c) Jaminan (*assurance*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} =$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

- |                       |           |
|-----------------------|-----------|
| (1) Sangat Tidak Puas | = 7 - 12  |
| (2) Tidak Puas        | = 13 - 18 |
| (3) Cukup Puas        | = 19 - 24 |

$$(4) \text{ Puas} = 25 - 30$$

$$(5) \text{ Sangat Puas} = 31 - 36$$

(d) Perhatian (*empathy*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} =$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

$$(1) \text{ Sangat Tidak Puas} = 7 - 12$$

$$(2) \text{ Tidak Puas} = 13 - 18$$

$$(3) \text{ Cukup Puas} = 19 - 24$$

$$(4) \text{ Puas} = 25 - 30$$

$$(5) \text{ Sangat Puas} = 31 - 36$$

(e) Bukti fisik (*tangibles*)

Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} =$$

$$= \frac{35-7}{5} = \frac{28}{5} = 6$$

Kategori variabel kehandalan menggunakan skala Likert dengan 5 kategori.

$$(1) \text{ Sangat Tidak Puas} = 7 - 12$$

$$(2) \text{ Tidak Puas} = 13 - 18$$

(3) Cukup Puas	= 19 - 24
(4) Puas	= 25 - 30
(5) Sangat Puas	= 31 - 36

d) *Entry data*

Langkah selanjutnya begitu pengodean selesai dilakukan, data-data tersebut di *entry* ke dalam komputer, tepatnya pada aplikasi SPSS 25.0 untuk selanjutnya di proses dan di analisis.

e) *Cleaning*

*Cleaning* (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di *entry*, apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita meng-*entry* ke komputer.

f) *Processing*

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengodean, maka Langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di *entry* dapat di analisis.

g) *Tabulating*

*Tabulating* adalah pengorganisasian data agar lebih mudah dijumlah dalam bentuk tabel, disusun dan ditata untuk disajikan kemudian dianalisis.

**b. Analisis Data**

a) Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran dari tiap-tiap variabel yang diteliti dengan tabel distribusi frekuensi.

b) Analisis Bivariat

Analisis statistik yang akan digunakan adalah uji *Rank Spearman* dikarenakan kedua variabel yang akan digunakan adalah kategorik. (ordinal dan ordinal).

Uji *Rank Spearman* digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan dua variabel. Untuk membaca hasil dari uji ini dapat dilihat pada kotak *Rank Spearman test* apabila kita menggunakan program *software* tertentu. Dari *printout* muncul beberapa bentuk angka. Aturan yang berlaku pada uji *Rank Spearman*, Setelah ditentukan ujinya maka diketahui *p-value*nya pada kolom *Asymp. Sig.* dari sini kita dapat langsung mengetahui ada atau tidaknya hubungan dua variabel kategorik yang kita uji dengan membandingkan *p-value* dengan tingkat kepercayaan (contoh:  $\alpha - 5\%$  ). Sehingga jika hasil perhitungan menunjukkan:

- a. Jika  $p \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya secara statistik kedua variabel tersebut ada hubungan.
- b. Jika  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang artinya secara statistik kedua variabel tersebut tidak ada hubungan,