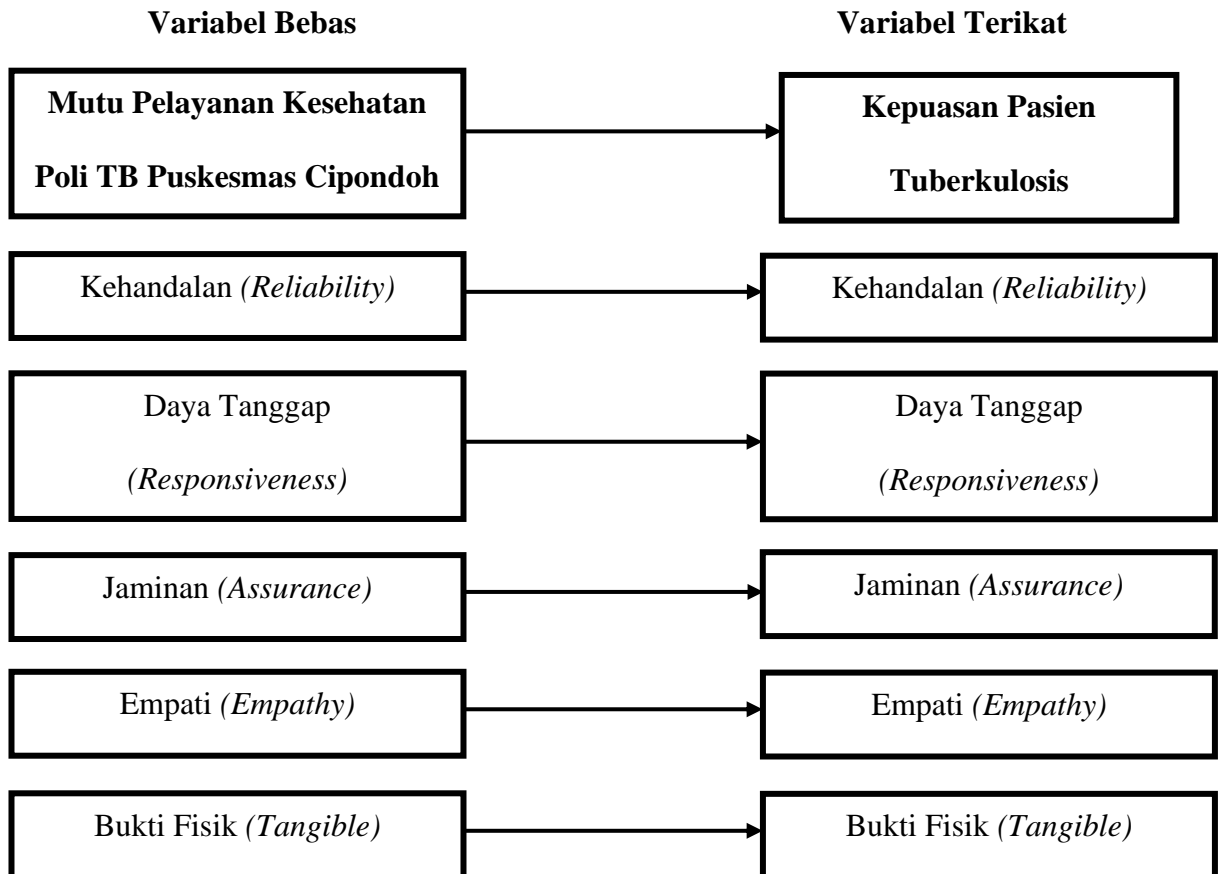


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh dari pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
2. Ada hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
3. Ada hubungan antara jaminan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
4. Ada hubungan antara empati terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
5. Ada hubungan antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Bebas : Mutu Pelayanan Kesehatan						
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas Cipondoh dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) pada penderita tuberkulosis paru.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Berdasarkan <i>cut of point</i> nilai <i>mean</i> , karena data berdistribusi normal: 1. Kurang Baik jika nilai < t (22,31) 2. Baik jika nilai \geq t (22,31)	Nominal
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap sikap dari petugas kesehatan di Puskesmas Cipondoh yang penuh perhatian cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari penderita Tuberkulosis paru.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Kurang Baik jika nilai < t (22,75) 2. Baik jika nilai \geq t (22,75)	Nominal
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap petugas kesehatan Puskesmas Cipondoh yang memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat bebas dari keragu-raguan.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Kurang Baik jika nilai < t (22,66) 2. Baik jika nilai \geq t (22,66)	Nominal
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap petugas kesehatan Puskesmas Cipondoh mudah dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para penderita tuberkulosis paru.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Kurang Baik jika nilai < t (22,72) 2. Baik jika nilai \geq t (22,72)	Nominal

5	Bukti (<i>Tangible</i>)	Fisik	Bentuk penilaian pasien terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Cipondoh termasuk alat yang siap pakai serta penampilan yang menyenangkan bagi petugas kesehatan.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Kurang Baik jika nilai < t (22,62) 2. Baik jika nilai \geq t (22,62)	Nominal
Variabel Terikat : Kepuasan Pasien							
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		Bentuk perasaan dan kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas Cipondoh dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) pada penderita tuberkulosis paru.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Tidak Puas jika nilai < t (22,44) 2. Puas jika nilai \geq t (22,44)	Nominal
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		Bentuk perasaan dan kepuasan pasien terhadap sikap dari petugas kesehatan di Puskesmas Cipondoh yang penuh perhatian cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari penderita Tuberkulosis paru.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Tidak Puas jika nilai < t (22,13) 2. Puas jika nilai \geq t (22,13)	Nominal
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)		Bentuk perasaan dan kepuasan pasien terhadap petugas kesehatan Puskesmas Cipondoh yang memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat bebas dari keragu-raguan.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Tidak Puas jika nilai < t (23,49) 2. Puas jika nilai \geq t (23,49)	Nominal
4	Empati (<i>Empathy</i>)		Bentuk perasaan dan kepuasan pasien terhadap petugas kesehatan Puskesmas Cipondoh mudah dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para penderita tb paru.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Tidak Puas jika nilai < t (22,72) 2. Puas jika nilai \geq t (22,72)	Nominal

5	Bukti <i>(Tangible)</i>	Fisik	Bentuk perasaan dan kepuasan pasien terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Cipondoh termasuk alat yang siap pakai serta penampilan yang menyenangkan bagi petugas kesehatan.	Wawancara dengan kuesioner	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Tidak Puas jika nilai < t (22,85) 2. Puas jika nilai \geq t (22,85)	Nominal
---	----------------------------	-------	---	----------------------------	--	---	---------

E. Rancangan / Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian observasional analitik melalui pendekatan *cross sectional*. yaitu variabel sebab dan akibat yang terjadi pada obyek penelitian diukur dan dikumpulkan secara simultan, saat atau satu kali saja dalam waktu dan metode survey analitik yaitu menjelaskan suatu keadaan yang digunakan untuk menyediakan informasi yang berkaitan dengan prevalensi, distribusi dan hubungan antar variabel dalam suatu populasi tanpa ada intervensi dari peneliti (Fakhidah dan Palupi, 2018).

Studi *cross sectional* disebut sebagai studi prevalensi atau survey, merupakan studi sederhana yang sering dilakukan. Dimana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti, bukan hanya subjek yang dipelajari tapi juga seluruh karakteristik yang dimiliki (Hidayat, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien TB yang terdaftar di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh yang sampai saat ini sedang menjalani pengobatan, pertanggal 12 Januari 2024 berjumlah 81 Orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan digunakan sebagai subjek pada penelitian yang diambil melalui sampling (Nursalam, 2016). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengambil metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel dari populasi berdasarkan kehendak peneliti, sehingga sampel dapat mewakili karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya. Metode ini menggunakan kriteria yang sudah dipilih oleh peneliti berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 61 orang.

Pengambilan sampel dilakukan setelah ditentukan karakteristik sampel agar tidak menyimpang dari populasi yakni berupa kriteria sampel inklusi dan eksklusi (Notoatmodjo, 2010).

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien TB yang masih dalam masa pengobatan.
- 2) Terdaftar sebagai pasien TB di Puskesmas Cipondoh.
- 3) Bertempat tinggal di Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.
- 4) Berada pada rentang usia produktif yaitu 17-60 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Tidak bersedia menjadi responden.
- 2) Pasien TB tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

- 3) Pasien TB yang termasuk kategori anak dan pasien yang telah meninggal.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner/lembar isian data yaitu seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda *checklist* (✓) dan menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial yang terjadi (Iskandar, 2009 dalam Rusmayani *et al*, 2022).

Jumlah pertanyaan masing-masing dari variabel bebas dan terikat sama yaitu sebanyak 20 pertanyaan. Pertanyaan untuk variabel bebas terdiri dari pertanyaan pertanyaan negatif dan positif dengan jawaban menggunakan skala *likert* (sangat tidak baik, tidak baik, kurang baik, baik, sangat baik). Pertanyaan untuk variabel terikat menggunakan jawaban dengan skala *likert* (sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas).

Sebelum melakukan pengumpulan data, diperlukan pengujian instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Instrumen penelitian dikatakan valid jika instrumen tersebut bisa mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin di ungkap α valid. 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 (Sanaky *et al*, 2021).

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Tinggi Kota Tangerang pada 20 pasien TB yang saat ini sedang menjalani pengobatan tahun 2024. Berikut hasil validitas kuesioner pada variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien :

a. Variabel Mutu Pelayanan

1) Keandalan (*Reliability*)

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Keandalan

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,703	0,001	0,444	Valid
2	0,720	0,000	0,444	Valid
3	0,505	0,023	0,444	Valid
4	0,730	0,000	0,444	Valid

5	0,811	0,000	0,444	Valid
---	-------	-------	-------	-------

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)**Tabel 3.3** Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Daya Tanggap

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,844	0,000	0,444	Valid
2	0,700	0,001	0,444	Valid
3	0,637	0,003	0,444	Valid
4	0,735	0,000	0,444	Valid
5	0,589	0,006	0,444	Valid

3) Jaminan (*Assurance*)**Tabel 3.4** Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Jaminan

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,913	0,000	0,444	Valid
2	0,739	0,000	0,444	Valid
3	0,882	0,000	0,444	Valid
4	0,642	0,002	0,444	Valid
5	0,578	0,008	0,444	Valid

4) Empati (*Empathy*)**Tabel 3.5** Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Empati

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,881	0,000	0,444	Valid
2	0,654	0,002	0,444	Valid
3	0,759	0,000	0,444	Valid
4	0,915	0,000	0,444	Valid
5	0,787	0,000	0,444	Valid

5) Bukti Fisik (*Tangible*)**Tabel 3.6** Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Bukti Fisik

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,856	0,000	0,444	Valid
2	0,865	0,000	0,444	Valid
3	0,808	0,000	0,444	Valid
4	0,898	0,000	0,444	Valid
5	0,837	0,000	0,444	Valid

b. Variabel Kepuasan Pasien

1) Kehandalan (*Reliability*)**Tabel 3.7** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Kehandalan

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,953	0,000	0,444	Valid
2	0,884	0,000	0,444	Valid
3	0,861	0,000	0,444	Valid
4	0,695	0,001	0,444	Valid
5	0,953	0,000	0,444	Valid

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)**Tabel 3.8** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Daya Tanggap

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,623	0,003	0,444	Valid
2	0,868	0,000	0,444	Valid
3	0,594	0,006	0,444	Valid
4	0,852	0,000	0,444	Valid
5	0,687	0,001	0,444	Valid

3) Jaminan (*Assurance*)**Tabel 3.9** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Jaminan

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,878	0,000	0,444	Valid
2	0,700	0,001	0,444	Valid
3	0,940	0,000	0,444	Valid
4	0,916	0,000	0,444	Valid
5	0,459	0,042	0,444	Valid

4) Empati (*Empathy*)**Tabel 3.10** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Empati

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,788	0,000	0,444	Valid
2	0,475	0,034	0,444	Valid
3	0,974	0,000	0,444	Valid
4	0,968	0,000	0,444	Valid
5	0,744	0,000	0,444	Valid

5) Bukti Fisik (*Tangible*)**Tabel 3.11** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Bukti Fisik

No	r hitung	Sig.	r tabel	Kriteria
1	0,887	0,000	0,444	Valid
2	0,762	0,000	0,444	Valid
3	0,871	0,000	0,444	Valid
4	0,962	0,000	0,444	Valid
5	0,534	0,015	0,444	Valid

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang digunakan beberapa kali pemakaian untuk mengukur objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Setelah ditemukan butir soal yang valid, selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan model *Alpha Cronbach* melalui aplikasi SPSS.

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan r hasil (nilai *Alpha*) dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% atau 0,05. Instrumen penelitian dikatakan reliabel r *Alpha* > r tabel dan tidak reliabel jika r *Alpha* < r tabel. Berikut hasil reliabilitas kuesioner pada variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien :

a. Variabel Mutu Pelayanan

Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan

No	Variabel	r <i>Alpha</i>	r tabel	Kriteria
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,726	0,444	Reliabel
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,725	0,444	Reliabel
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,798	0,444	Reliabel
4	Empati (<i>Empathy</i>)	0,842	0,444	Reliabel
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,903	0,444	Reliabel

b. Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

No	Variabel	r <i>Alpha</i>	r tabel	Kriteria
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,918	0,444	Reliabel
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,776	0,444	Reliabel
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,832	0,444	Reliabel
4	Empati (<i>Empathy</i>)	0,842	0,444	Reliabel
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,865	0,444	Reliabel

H. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

- a. Menentukan masalah penelitian. Dalam penelitian ini permasalahan yang di angkat yaitu TB.
- b. Melakukan permohonan data terkait TB ke Dinas Kesehatan Kota Tangerang serta melakukan wawancara kepada pihak terkait sebagai salah satu tahap survei awal.
- c. Menentukan lokasi penelitian berdasarkan data yang di dapat dan di rekomendasikan dari Dinas Kesehatan Kota Tangerang. Lokasi penelitian ini yaitu di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang.
- d. Melakukan koordinasi dengan Puskesmas Cipondoh dan melakukan permohonan data kasus TB.
- e. Melakukan pengumpulan bahan kepustakaan (*literature review*) yang berkaitan dengan topik masalah penelitian sebagai bahan referensi.
- f. Mencari data sasaran nama dan alamat responden (pasien TB).
- g. Membuat dan mengajukan rancangan penelitian.

- h. Membuat lembar kuesioner sesuai dengan variabel penelitian.
 - i. Melakukan koordinasi dan permohonan izin penelitian ke instansi terkait seperti KESBANGPOL, Dinas Kesehatan dan Puskesmas tempat penelitian.
2. Tahap Pelaksanaan
- a. Mendatangi rumah responden penelitian sesuai dengan data yang diperoleh dari Puskesmas Cipondoh.
 - b. Menjelaskan prosedur penelitian.
 - c. Peneliti mengajukan *informed consent* kepada responden untuk diisi dan di tanda tangani oleh responden.
 - d. Melakukan sesi wawancara untuk pengumpulan data.
3. Tahap Penyelesaian
- a. Melakukan pengolahan dan analisis data hasil penemuan di lapangan disertai dengan pencarian teori atau bahan kepustakaan yang mendukung dan sesuai dengan masalah penelitian.
 - b. Penyajian data menghasilkan hasil akhir penelitian yaitu pengambilan keputusan penerimaan hipotesis.
 - c. Penyusunan laporan penelitian sehingga diperoleh laporan penelitian yang sistematis.

I. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Editing

Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap semua item pertanyaan dalam kuesioner. Editing dilakukan pada saat pengumpulan data atau setelah data terkumpul dengan cara memeriksa jumlah kuesioner, kelengkapan identitas, lembar kuesioner, kelengkapan isian kuesioner, serta kejelasan jawaban.

b. Scoring

Pernyataan yang diukur menggunakan skala *Likert*. Pertanyaan variabel bebas mempunyai 5 alternatif jawaban, untuk pernyataan negatif jawaban Sangat Tidak Baik (1), Tidak Baik (2), Kurang Baik (3), Baik (4), dan Sangat Baik (5). Begitupun dengan pertanyaan variabel terikat mempunyai 5 alternatif jawaban, untuk pernyataan negatif jawaban Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Kurang Puas (3), Puas (4), Sangat Puas (5).

Kemudian menentukan kategori dengan rumus *cut of point*. Rumus yang digunakan disesuaikan dengan distribusi datanya normal atau tidak. Untuk mengetahui suatu data berdistribusi normal, bisa dilihat dari *one sample kolmogorov smirnov test* dimana nilai *asimply sig* > 0,05, maka distribusinya normal. Bila distribusinya normal maka *cut of point* nya menggunakan rumus mean :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan : \bar{x} : Rata-rata

\sum : Jumlah

x : Nilai tiap pengamatan

N : Jumlah pengamatan

Apabila distribusinya tidak normal maka *cut of point* nya menggunakan rumus median :

$$Me = \frac{(n + 1)}{2}$$

Keterangan : Me : Median

n : Banyak pengamatan

c. Coding

Pengkodean merupakan pemberian kode atau angka pada variabel yang diteliti untuk memudahkan pengolahan data. *Coding* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.14 Daftar Coding

Variabel	Kategori	Kode
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kurang	1
	Baik	2
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kurang	1
	Baik	2
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kurang	1
	Baik	2
Empati (<i>Empathy</i>)	Kurang	1
	Baik	2
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kurang	1
	Baik	2
Kepuasan Pasien	Tidak puas	1
	Puas	2

d. *Entry Data*

Proses memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam computer menggunakan aplikasi data statistic SPSS versi 23 *for windows*.

e. *Cleaning*

Cleaning data atau pembersihan data merupakan kegiatan untuk pengecekan kembali pada data yang sudah di *entry* dalam aplikasi SPSS. Hal ini untuk memastikan apakah data yang sudah diinput sudah benar atau belum.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah uji korelasi yaitu untuk menentukan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2017). Untuk membuktikan apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh, maka pada penelitian ini menggunakan uji *chi-square*.

Chi-square atau yang biasa disebut juga dengan Kai Kuadrat adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, dimana skala data kedua variabel adalah nominal dengan derajat kepercayaan 95% dan tingkat signifikan 5% (0,05) (Sutrisno, 2000 dalam Negara dan Prabowo, 2018).

Ada beberapa aturan yang berlaku pada uji statistik *chi-square* pada penelitian ini yaitu:

- 1) Apabila bentuk tabel kontingensi 2x2, maka tidak boleh ada 1 sel saja yang memiliki frekuensi harapan atau disebut juga *Expected Count* (“Fh”).
- 2) Apabila bentuk tabel lebih dari 2x2 dan tidak ada nilai E kurang dari 5 menggunakan *Continuity Correction*.

Dasar pengambilan keputusan penerimaan hipotesis atau uji hipotesis statistik yaitu:

- 1) $p\text{-value} \leq 0,05$ berarti H_a diterima, sehingga menunjukkan ada perbedaan yang signifikan.
- 2) $p\text{-value} \geq 0,05$ berarti H_a ditolak, sehingga menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan.