

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama kali diperhatikan adalah objek penelitian yang akan diteliti. Dimana objek penelitian tersebut terkandung masalah yang akan dijadikan bahan penelitian untuk dicari pemecahannya. Menurut Sujarweni (2015) objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain juga di anggap perlu.” Menurut Jaya (2020) pengertian objek penelitian adalah: “Variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian yang dilakukan.” Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian adalah suatu gambaran sasaran ilmiah yang akan dijelaskan untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Objek penelitian yang penulis akan teliti adalah faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien berkunjung Puskesmas Tawang Puskesmas Cigeureung dilihat dari kualitas pelayanan dan citra merek dimediasi dengan tingkat kepuasan pasien.

3.1.1 Gambaran umum Puskesmas Tawang

UPTD Puskesmas Tawang adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jl. Pancasila No 17 Telp (0265) 7523699 Kota Tasikmalaya, berlokasi di wilayah kerja Kelurahan Lengkongsari.

Sarana yang tersedia meliputi fasilitas sarana pelayanan langsung (medis) dengan tidak langsung (penunjang medis). Wilayah kerja UPTD Puskesmas

Tawang terdiri dari 3 (tiga) kelurahan yaitu: kelurahan Empangsari, Tawangsari, dan Lengkongsari yang meliputi 36 RW / 161 RT dengan batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kelurahan Sukamanah kecamatan Cipedes Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Panglayungan.

Sebelah Timur : Kelurahan Sukanagara Kecamatan Purbaratu

Sebelah Selatan: Kelurahan Cikalang Kecamatan Tawang

Sebelah Barat : Kelurahan Nagarawangi Kecamatan

Luas Wilayah kerja UPTD Puskesmas Tawang kota Tasikmalaya meliputi 74.589,8 ha:

Terdiri dari:

- Pemukiman: 74.573 ha
- Perkantoran: 8.31 ha

3.1.2 Gambaran umum Puskesmas Cigeureung

UPTD Puskesmas Cigeureung adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jalan Cigeureung No. 112 Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. Sarana yang tersedia meliputi fasilitas sarana pelayanan langsung (medis) dengan tidak langsung (penunjang medis). Wilayah kerja UPTD Puskesmas Tawang terdiri dari 2 (dua) kelurahan yaitu: Kelurahan Sukamanah dan Kelurahan Nagarasari yang berjumlah 47 RW dengan jumlah penduduk 46.394 orang.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan

menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan sosial. Pendekatan penelitian ini dilakukan secara *cross sectional*, di mana variabel-variabel yang diteliti dikumpulkan pada saat bersamaan (Sastroasmoro, 2019).

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memudahkan atau mengarahkan dalam menyusun alat ukur data yang diperlukan berdasarkan variabel yang terdapat dalam hipotesis. variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019)

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu dipahami sebagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Variabel bebas atau independen (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang tidak bebas. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah “ kualitas layanan dan citra merek,”.
2. Variabel terikat atau dependen (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien. Loyalitas pelanggan adalah perilaku pelanggan yang ditunjukkan dari kemauan pelanggan untuk membeli ulang atau berlangganan

menggunakan jasa Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya.

3. Variabel Mediasi atau variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel mediasi atau intervening letaknya berada di antara variabel independen dengan dependen sehingga variabel dependen tidak dapat langsung terpengaruh oleh variabel independen, yang menjadi variabel mediasi yaitu kepuasan pasien.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
1	2	3	4	5
Kualitas layanan	Suatu Daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan oleh puskesmas	<ul style="list-style-type: none"> • Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) • Empati (<i>Empathy</i>) • Reliabilitas (<i>Reliability</i>) • Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) • Jaminan (<i>Assurance</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan • Kelengkapan alat • Ketersediaan alat • Perhatian • Pengertian • Diagnosa terbukti akurat • Mudah diakses • Kecepatan pelayanan • Mendengar keluhan pasien • Reputasi dan kompetensi • Kepercayaan • Pengetahuan 	Ordinal
Citra Merek	Persepsi Puskesmas sebagai suatu refleksi atau evaluasi. Perusahaan yang bersangkutan harus mampu membuktikan bahwa perusahaan tersebut memiliki image yang baik di mata masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas Merek • Personalitas merek • Asosiasi merek • Sikap dan Perilaku Merek • Keunggulan merek 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi • harga • Kesan yang baik • ramah • Social Responsibility • Sikap dan pelayanan Karyawan • Pemeriksaan Gigi yang kompeten 	Ordinal

Kepuasan Pasien	Rata-rata skor dari penjumlahan terhadap pertanyaan yang diajukan mengenai kepuasan pengunjung puskesmas setelah merasakan layanan yang meliputi akses terhadap layanan, kewajaran layanan, dan hubungan antar manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Harapan • Kinerja • Perbandingan • Pengalaman • Konfirmasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kesesuaian kinerja dengan harapan. • Pelayanan sesuai atau melebihi harapan • Perbandingan Kinerja dengan harapan • Pengalaman dari hasil kinerja/produk • Kinerja pelayanan diakui sesuai/melebihi Pelayanan 	Ordinal
Loyalitas Pasien	Tanggapan tentang komitmen pasien puskesmas untuk setia berobat serta tetap melakukan permintaan perawatan jasa secara konsisten	<ul style="list-style-type: none"> • Repeat Purchase • Refealls. • Retention 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur • Pelanggan yang mereferensikan kepada orang lain • Pelanggan yang membeli untuk produk/jasa yang lain ditempat yang sama • Pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah. 	Ordinal

3.2.2 Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui pengisian kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2020)

3.2.2.2 Sumber Data sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan dari pihak lain dimana data tersebut merupakan data yang sudah ada atau tersedia yang kemudian diolah kembali untuk tujuan tertentu, dalam hal ini data sekunder diambil dari rekapitulasi data kunjungan pasien Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya

3.2.3 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan studi dokumentasi observasi, dan kuesioner. Studi Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Menurut Nana Sudjana (2016) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada responden.

Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2018). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

NO	SKOR	KETERANGAN
1	5	SS (Sangat Setuju)
2	4	S (Setuju)
3	3	KS (Kurang Setuju)
4	2	TS (Tidak Setuju)

3.2.4 Penarikan Sampel

3.2.4.1 Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengunjung Puskesmas yang datang ke Puskesmas Tawang sebanyak 11.897 dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya sebanyak 37.550 terhitung dari Bulan Januari-Desember Tahun 2023 sehingga total populasi berjumlah 49.447 orang.

3.2.4.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2017). Metode pengambilan sampel secara purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018) bahwa: *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. responden yang akan diteliti dalam penelitian ini termasuk jenis teknik sampling dengan pendekatan non probability sampling. Kriteria responden antara lain adalah pasien BPJS yang pernah berkunjung lebih dari satu kali. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Untuk menentukan ukuran sampel yang diambil agar mewakili seluruh populasi digunakan rumus yang dikemukakan oleh slovin yang dikutip oleh Sujarweni (2015):

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

Dimana: n = ukuran populasi keseluruhan

N = Ukuran Sampel Minimal

$(e)^2$ = Probabilitas

Jadi ukuran populasi (N) sebanyak 49.447 pasien dengan nilai kritis yang diinginkan sebesar 5% maka ukuran sampel minimal adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{49.447}{1+49.447(0.05)^2} = 398,7 \text{ dibulatkan menjadi } 399 \text{ responden.}$$

Dari populasi sampel agar penentuan sampel masing-masing Puskesmas memadai maka jumlah sampel yang diperoleh di atas masih perlu ditentukan lagi. Dengan demikian jumlah sampel yang telah ditentukan dalam satu Puskesmas akan terbagi dengan cara proporsional (Notoatmodjo, 2017).

Maka jumlah sampel yang harus diambil dari masing-masing Puskesmas dapat ditentukan dengan rumus:

$$x = \frac{N_1}{N} x n$$

Keterangan :

x = Jumlah Sampel

N_1 = Jumlah Populasi

N = Jumlah Total Populasi Puskesmas

n = Total Sampel

Tabel 3.2
Besar Sampel di Masing-Masing Puskesmas Tahun 2023

No	Puskesmas	Jumlah populasi	Distribusi sampel	Jumlah sampel
1	Puskesmas Tawang	11.897	$\frac{11.897}{49447} \times 3.99$	96
2	Puskesmas Cigeureung	37.550	$\frac{37.550}{49.447} \times 3.99$	303
Jumlah		49.447		

3.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.5.1 Uji Validitas

Validitas berarti instrumen penelitian tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, (Sugiyono,2010:109). Pengukuran tingkat validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor pada analisis dengan menggunakan analisis *software* statistik.

3.2.6 Prosedur Penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui angket, selama prosedur pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pernyataan yang menggunakan skala *likert*.

Tahap-tahapan dalam prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

1. Cara pelaksanaan pengisian kuesioner

Peneliti memberikan kuesioner pada pengunjung yang datang ke puskesmas yang telah terpilih menjadi sampel yaitu pasien yang pernah berkunjung lebih dari satu kali. Peneliti memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai isi dari kuesioner dan maksud penelitian sebelum pengisian kuesioner.

2. Pengisian kuesioner

Melakukan pengisian pada kuesioner yang telah diberikan kepada pengunjung yang telah dijadikan sampel dalam penelitian.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini teknis analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

3.2.7.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis Nilai Jenjang Interval (NJI). Nilai jenjang interval adalah unruk menentukan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju dari suatu variabel (Sudjana, 2023).

Rumus NJI adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Dalam melakukan penelitian kuantitatif salah satunya adalah dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan *software SmartPLS* versi 3 untuk menguji hubungan antar variabel yang dijalankan dengan media komputer. PLS adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS adalah salah satu metoda statistik SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang dan multikolinieritas. SEM merupakan suatu metode statistik multivariat yang membantu peneliti untuk menguji teori

dan riset empiris yang didukung oleh data. Menurut Ghazali (2014), “PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian”. Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

3.2.7.2 Alat Analisis Statistik

Dalam melakukan penelitian kuantitatif salah satunya adalah dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan *software SmartPLS* versi 3 untuk menguji hubungan antar variabel yang dijalankan dengan media komputer. PLS adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS adalah salah satu metoda statistik SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang dan multikolinieritas. SEM merupakan suatu metode statistik multivariat yang membantu peneliti untuk menguji teori dan riset empiris yang didukung oleh data. Menurut Ghazali (2014), “PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian”. Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk

tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antarvariabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

1. Estimasi Model

Metode pendugaan parameter (estimasi) di dalam PLS adalah metode kuadrat terkecil (*least square methods*). Proses perhitungan dilakukan dengan cara iterasi, dimana iterasi akan berhenti jika telah tercapai kondisi konvergen.

Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 (tiga) hal, yaitu:

- a. *Weight estimate* yang digunakan untuk menghitung data variabel laten;
- b. *Path estimate* yang menghubungkan antar variabel laten dan estimasi *loading* antara variabel laten dengan indikatornya;
- c. *Means* dan parameter lokasi (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator variabel laten.

2. Evaluasi model

- a. *Outer Model* atau model pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel.

Model diukur menggunakan R^2 variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Q^2 *predictive relevance* untuk

model struktural mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

Tabel 4.1
Kriteria Penilaian PLS

Uji Model	Output	Kriteria
Outer Model (uji Indikator)	<i>Convergen Validity</i>	Nilai <i>Loading Faktor</i> 0.50 sampai 0.60 sudah dianggap cukup
	<i>Discriminant Validity</i>	Nilai Korelasi <i>Cross Loading</i> dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten lainnya.
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Nilai AVE > 0.50
	<i>Composite Reability</i>	Nilai <i>Composite Reability</i> yang baik ≥ 0.70
Inner Model (Uji Hipotesis)	R ² untuk variabel latent endogen	Hasil R ² sebesar 0.67; 0.33; dan 0.19 mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat” dan “lemah”.
	Koefisien Parameter dan T-Statistik	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model konstruk harus signifikan, yang dapat diperoleh dengan prosedur <i>bootstrapping</i> .

Sumber: Wiyono, Gendro. 2011. Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0. Yogyakarta: STIMYKPN Yogyakarta.

b. Analisis inner model

Inner Model atau Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

a. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *Resampling Bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Statistik uji yang digunakan adalah *statistic t* atau uji j. Penerapan metode *resampling*, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*) tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimal 30).

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis pada penelitian ini adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

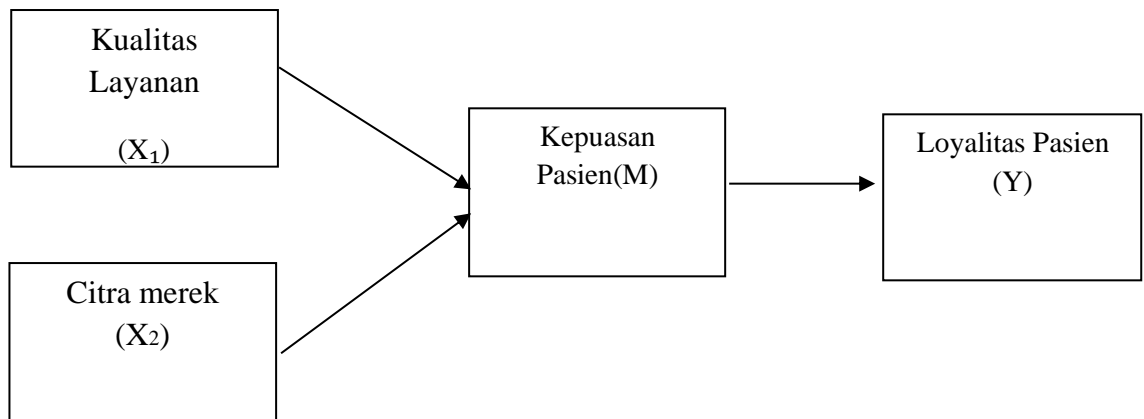
- 1) Jika nilai T statistik $< T$ tabel dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima (ada hubungan yang bermakna)
- 2) Jika nilai T statistik $> T$ tabel dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak ada hubungan yang bermakna).

b. *F square*

Ukuran *F square* digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Berikut *effect size* pengaruh langsung menggunakan ukuran *F square* dengan kriteria *F square* 0,02 rendah, 0,15 moderat, 0,35 tinggi (Hair et al, 2019).

3.2.7.3 Metoda pengolahan data

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* menggunakan SmartPLS.



Gambar 3.1.
Model Jalur Berdasarkan Paradigma Pengaruh antar variabel

Model analisis jalur di atas digunakan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel independen dan variable dependen.

Model persamaan analisis jalur secara persamaan regresi sebagai berikut.

1. $M = \beta X1M + \beta X2M + \varepsilon$
2. $Y = \beta X1Y + \beta X2Y + \beta MX1Y + \beta MX2Y + \varepsilon$

Dimana :

X1 : Citra

X2 : Kualitas pelayanan

M : Kepuasan pelanggan

Y : Loyalitas pelanggan

$\beta 1$: koefisien untuk variabel Citra merek

β_2 : koefisien untuk variabel kualitas pelayanan

β_M : koefisien untuk variabel mediasi kepuasan pelanggan

3.2.7.4 Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan pengaruh kualitas layanan, citra merek, terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Pengujian ini dilakukan secara parsial dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Pengujian hipotesis parsial

1) Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Z (Kepuasan pasien)

$H_0 : \rho_{1.2} = 0$; Tidak terdapat pengaruh positif antara Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya.

$H_a : \rho_{1.2} \neq 0$; Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya.

2) Pengaruh X_2 (Citra Merek) terhadap Z (Kepuasan pasien)

$H_0 : \rho_{2.1} = 0$; Tidak terdapat pengaruh positif antara Citra Merek terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya..

$H_a : \rho_{2.1} \neq 0$; Citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya.

3) Pengaruh Z (Kepuasan pasien) terhadap Y (Loyalitas pasien)

$H_0 : \rho_{2.1} = 0$; Tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas

Cigeureung Kota Tasikmalaya.

$H_a : \rho_{2.1} \neq 0$; terdapat pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya.

- 4) Pengujian pengaruh tidak langsung X_1 (Kualitas Pelayanan) dan (Citra merek) X_2 terhadap Y (Loyalitas pasien) melalui Z (Kepuasan pasien)

$H_0 : \rho_{1.2} = 0$; Tidak ada pengaruh positif kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya..

$H_a : \rho_{1.2} \neq 0$; Kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya.

Kriteria pengujian, dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria :

- H_0 ditolak, jika $Significancet < 0,05$ dan
- H_a diterima, jika $Significancet > 0,05$