

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu prioritas dalam kehidupan sehari-hari bagi setiap orang. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat, maka berbagai upaya harus dilakukan salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata. Mulai dari dibangunnya semua unit Pelayanan Kesehatan yang hampir tersebar diseluruh Indonesia. Dimana unit Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) yang pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat karena tujuan dari puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting dari seluruh pembangunan nasional secara menyeluruh. Tujuan Pembangunan Kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan serta kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Kualitas pelayanan yang diberikan setiap puskesmas ataupun badan lembaga lainnya sangatlah penting karena merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan dari pasien ataupun konsumen. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh puskesmas, maka pasien akan beranggapan bahwa puskesmas telah memberikan kualitas pelayanan secara professional. Begitupun sebaliknya jika suatu puskesmas tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka pasien akan beranggapan kalau puskesmas kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam hal pemenuhan kualitas produk baik barang ataupun jasa, harapan dan persepsi pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi

kualitas pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa tersebut.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, tuntutan akan pemenuhan kebutuhan manusia atau masyarakat akan semakin meningkat setiap harinya tak terkecuali pada pelayanan jasa kesehatan sekalipun, pelayanan kesehatan diharapkan mampu lebih meningkatkan dan berinovatif terhadap perkembangan zaman yang sangat pesat saat seperti ini dalam penyediaan jasa yang diberikan. Tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat diukur dari kepuasan pasien / konsumen. Kepuasan pasien dapat dicapai jika pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari yang diharapkan pasien.

Dengan perkembangan teknologi seperti sekarang ini semakin membuat manusia menginginkan sesuatu yang cepat dan mudah dengan pelayanan yang baik, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan merasakan kepuasan dari suatu instansi atau perusahaan tersebut. Dimana dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen yaitu pasien pada puskesmas Sei Baung Palembang, dapat dilakukan dengan lima dimensi menurut Parasuraman,dkk yang dikutip dalam Lovelock,Christopher,DKK (2011:154), yaitu berwujud (*Tangible*), ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*).

Berikut data kunjungan pasien tahun 2017-2019 pada Puskesmas Sei Baung Palembang:

Tabel 1.1
Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2017-2019
Puskesmas Sei Baung Palembang

TAHUN	JUMLAH
2017	11.520 Pasien
2018	12.410 Pasien
2019	13.872Pasien

Sumber: Puskesmas Sei Baung Palembang,2019

Berdasarkan dari data diatas, setiap tahunnya pasien puskesmas Sei Baung Palembang mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga 2019. Data tersebut memperlihatkan pada tahun 2017 terdapat 11.520 Pasien, pada tahun 2018 terdapat 12.410 pasien, lalu pada tahun 2019 terdapat 13.872 pasien. Menurut hasil wawancara penulis dengan karyawan Puskesmas Sei Baung Palembang diketahui bahwa pengunjung puskesmas mayoritas menggunakan BPJS. Oleh karena itu, pasien di puskesmas Sei Baung Palembang termasuk golongan yang memang memerlukan perobatan sehingga setiap tahunnya pasien semakin meningkat. Berikut data pasien pada tahun 2019 yang berobat menggunakan bpjs

Tabel 1.2
Daftar Kunjungan Pasien BPJS

Tahun	Jumlah
Januari	672
Februari	575
Maret	566
April	854
Mei	673
Juni	547
Juli	653
Agustus	473
September	638
Oktober	789
November	707
Desember	896
Total	8.043

Sumber: Puskesmas Sei Baung Palembang,2020

Berdasarkan data-data tersebut, penulis ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Baung Palembang. Melalui laporan ahir ini penulis ingin

mengetahui kepuasan pasien Puskesmas Sei Baung Palembang pada Kualitas pelayanan jasa pada pasien yang dapat dibuktikan melalui kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien Puskesmas Sei Baung Palembang, Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka penulis akan mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Baung Palembang ?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Baung Palembang ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, agar penulisan laporan akhir ini terarah, tidak menyimpang, dan dapat dilakukan penulis secara maksimal, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Baung Palembang, pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketangapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Baung Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi, wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen pemasaran khususnya di bidang pelayanan jasa.

2. Bagi Perusahaan/Instansi

Melaui penulisan laporan akhir ini diharapkan bisa menjadi masukan positif bagi Puskesmas Sei Baung Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien lebih baik lagi di masa yang akan datang.

3. Bagi Akademis

Melalui penulisan laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, serta dapat dijadikan referensi dan diharapkan dapat menabahnya pengetahuan bagi pihak yang akan melakukan penelitian dengan topic yang serupa.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Puskesmas Sei Baung Palembang yang beralamat di Jalan Pertiwi No.RT.10, Demang Lebar Daun, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan dan yang

menjadi objek penelitian adalah hanya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penulisan laporan akhir ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2016;109) data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang disebarakan kepada Pasien yang berobat di Puskesmas Sei Baung Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016;109) data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Penulis memperoleh data sekunder ini melalui internet, buku, dan juga data yang langsung didapatkan dari Puskesmas Sei Baung Palembang melalui wawancara.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini agar dapat menyelesaikan permasalahan dengan teliti. Adapun Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan penelitian ini, yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung adalah dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2016;110) wawancara adalah percakapan dua arah atau inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini penulis langsung melakukan wawancara dengan pegawai Puskesmas Sei Baung Palembang untuk mendapatkan keadaan umum instansi dan data-data lain mengenai instansi yang diperlukan dalam penelitian.

b. Kuisisioner

Menurut Yusi dan Idris (2016;120) kuisisioner merupakan alat pengumpul data primer berupa daftar pertanyaan terbuka maupun tertutup yang diajukan kepada responden. Penulis memberikan kuisisioner kepada Pasien Puskesmas Sei Baung Palembang. Hasil Kuisisioner inilah yang akan dijadikan bahan sebagai pembahasan.

2. Riset Kepustakaan

Dalam riset kepustakaan ini, penulis akan mengambil data informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada baik melalui buku-buku, jurnal dari internet, dan literature yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019;135) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi diatas maka dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Sei Baung Palembang. Jumlah populasi untuk

penelitian ini tidak dapat ditentukan jumlah pastinya dikarenakan jumlah pasien yang beubah-ubah.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019;136) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis 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. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Data yang untuk dijadikan sampel adalah jumlah pasien pada data terakhir yaitu 2019 yaitu 13.875 pasien. Untuk menghitung sampel yang ada dengan menggunakan rumus dari Slovin, yaitu:

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

Keterangan: n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Persentase Kelongaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{13872}{1 + 13870(10\%)^2}$$

$$n = \frac{13872}{138,82}$$

$n = 99,92$ dibulatkan menjadi 100 responden

a. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar dapat mewakili populasi (Yusi dan Idris (2016:68)).

Peneliti menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang termasuk dalam kelompok *Probability Sampling*. Yusu dan Idris (2016:69) menjelaskan bahwa pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Teknik ini memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) sampel. Artinya, dalam hal ini setiap pelanggan yang datang ke Puskesmas Sei Baung Palembang memiliki kesempatan yang sama menjadi sampel dalam penelitian ini.

1.5.5 Teknik Analisis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2019:7) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Dimana dalam penelitian ini data yang akan diukur yaitu data kualitatif yang diperoleh melalui menganalisa data berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner

2. Data Kuantitatif

Analisa kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Objek yang diteliti dalam penulisan laporan akhir ini adalah pasien di Puskesmas Sei Baung. Data yang diperoleh akan terlihat dari hasil penyebaran kuisisioner yang akan dibagikan nantinya.

Dalam perhitungan kuisioner, penulis menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Sosial Sciencces*) agar mempermudah penulis dalam menghitung kuisioner dan menggunakan perhitungan regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.5.6 Variabel Penelitian

a. Definisi Konsep

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kajian yang menganalisis dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013:216), dimensi-dimensi tersebut ialah:

1. *Tangible* atau bukti langsung
2. *Reliability* atau kehandalan
3. *Responsiveness* atau ketanggapan
4. *Assurance* atau jaminan
5. *Empathy* atau empati
6. Kepuasan Pasien

b. Definisi Operasional

Dalam setiap indikator yang akan diteliti, tentunya memiliki variabel yang menjelaskan secara lebih detail konsep dari setiap indikator yang akan diteliti. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2

Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kepuasan Pasien	<i>Tangible</i>	1 .Kelengkapan sarana dan Prasarana 2.Kelayakan fasilitas toilet

			<p>3.Kebersihan dan kenyamanan Puskesmas</p> <p>4.Kerapian penampilan perawat/dokter</p> <p>5.Lahan parkir yang tersedia memadai Untuk jumlah kendaraan yang datang</p>
2.		<i>Reliability</i>	<p>1.Kecepatan pasien dilayani</p> <p>2. dokter selalu ada ditempat</p> <p>3. Kesederhanaan prosedur pelayanan Sebelum berobat (antrian)</p> <p>4.Perawat selalu memberikan obat sesuai Prosedur pemberian obat</p>
3.		<i>Responsiveness</i>	<p>1. Kejelasan perawat dalam Memberikan informasi tentang obat</p> <p>2. Ketanggapan perawat dalam merespon Keluhan pasien</p> <p>3.Permasalahan pasien ditanggapi Dengan baik oleh dokter</p> <p>4. Kecepatan penanganan keluhan</p>
4.		<i>Assurance</i>	<p>1.Kemampuan dokter dalam Menjelaskan solusi penyakit</p> <p>2.keramahan perawat/dokter</p> <p>3.keamanan pelayanan seperti suntikan,obat dll</p> <p>4.Citra baik puskesmas di mata pelanggan</p>
5.		<i>Empathy</i>	<p>1.Kesabaran perawat/dokter dalam Melayani</p> <p>2.Perhatian perawat/dokter dalam melayani</p> <p>3. Sopan santun perawat/dokter dalam melayani</p> <p>4.Kemudahan dalam mengunjungi puskesmas</p>
6.		Kepuasan Pasien	<p>1. Puskesmas memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien</p> <p>2. Puskesmas memberikan pelayanan dengan biaya yang cukup terjangkau</p> <p>3. Puskesmas memiliki tenaga medis yang profesionalsehingga mampu melayani pasien dengan baik</p> <p>4. Puskesmas memberikan tenaga medis selalu sabar menghadapi keluhan pasien</p> <p>5. Puskesmas memberikan kemudahan kepada pasien terkait pelayanan yang diberikan</p>

(Sumber: Data primer diolah, 2020)

1.5.7 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel

1. Validitas

Menurut Yusi dan Idris (2016:92) “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.”

Jadi, uji validitas dilakukan untuk memastikan pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner sudah tepat dan tidak perlu untuk diperbaiki serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Cara penilaiannya dengan melihat r tabel dan mencari nilai r hitung dari hasil kuisisioner. Melihat r tabel dengan cara $Df = \text{Jumlah responden} - 2$. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila r hitung $< r$ tabel maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:269) suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti objek yang sama atau peneliti dalam kurun waktu berbeda menghasilkan data yang saama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

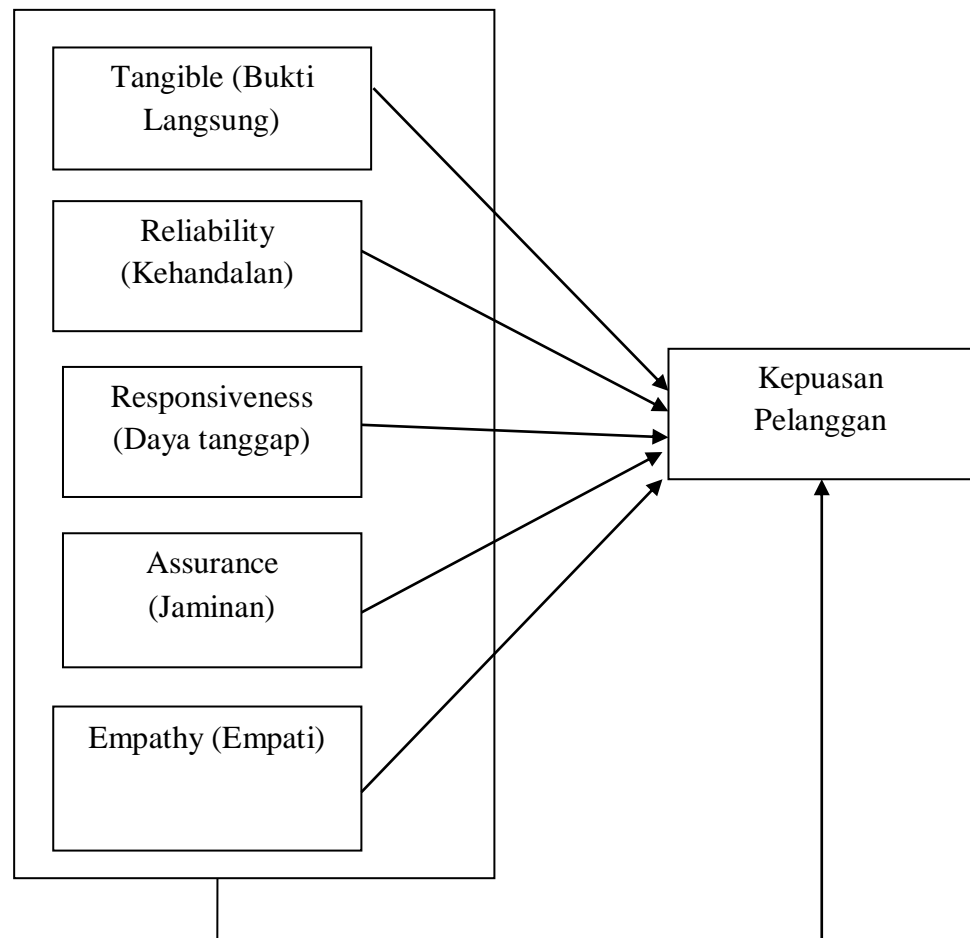
Jadi, uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Hasil pengujian dapat dilihat dari *cronbach's alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r tabel, maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten. Sebaliknya, apabila nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari r tabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak konsisten.

1.5.8 Teknik Pengolahan Data

Teknik yang digunakan untuk mengolah data adalah teknik analisis statistik, melalui program komputer *Excel Statistic Analysis & SPSS 16.0*.

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Variable bebas 1 (*independent*) yaitu Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Variable bebas 2 (*independent*) yaitu Keandalan (*Reliability*)
3. Variable bebas 3 (*independent*) yaitu Ketanggapan (*Responsiv*)
4. Variable bebas 4 (*independent*) yaitu Jaminan (*Assurance*)
5. Variable bebas 5 (*independent*) yaitu Empati (*Empathy*)
6. Variabel Terikat (*Dependent*) yaitu Kepuasan Pelanggan



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

Hipotesis:

Menurut Sugiyono (2009:96) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”.

Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Selanjutnya untuk hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi berwujud

Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang.

- H₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi berwujud Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Keandalan Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₂ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Keandalan Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Ketanggapan Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₃ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Ketanggapan Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₀₄ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₄ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₀₅ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Empati Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₅ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Empati Terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang

- H₀₆ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang
- H₆ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.5.8.1 Regresi Linear Berganda

Menurut Yusi dan Idris (2009:135) “Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhinya.”

Penulis menggunakan persamaan regresi berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja pegawai. Adapun rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan

Y	= Kepuasan Pasien
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅ ,	= Koefisien regresi
X ₁	= Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
X ₂	= Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
X ₃	= Keadalan (<i>Reability</i>)
X ₄	= Empati (<i>Empaty</i>)
X ₅	= Jaminan (<i>Assurance</i>)

1.5.8.2 Uji T (Parsial)

Menurut Gozhali (2016:97) “Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.”

Cara melakukan uji T adalah dengan melihat T tabel dan mencari nilai T hitung. Jika nilai T hitung $>$ T tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai T hitung $<$ T tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y.

1.5.8.3 Uji F (Simultan)

Menurut Ghazali (2016:98) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Cara melakukan uji F adalah dengan melihat F tabel dan mencari nilai F hitung. Jika nilai F hitung $>$ F tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai F hitung $<$ F tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

1.5.8.4 Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2016:95), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol

dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut:

- 0 : Tidak ada korelasi
- 0 – 0,49 : korelasi lemah
- 0,50 : Korelasi moderat
- 0,51 – 0,99 : Korelasi kuat
- 1,0 : Korelasi sempurna

1.5.9 Skala Pengukuran

Penulisan menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam perhitungan kuisioner. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Menurut Ghazali (2005) “Skala Likert adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban”, dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 1.3
Interprestasi Skor

Pernyataan		Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup Setuju	CS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Skala likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban pada kuesioner yang penullis buat, dan hasil jawaban akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

