

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:2) Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. dalam penelitian ini data yang diperoleh peneliti merupakan data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu *valid* dimana adanya ketepatan data antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dikumpulkan peneliti. Dengan adanya data yang *valid* maka pasti data tersebut reliabel dan obyektif

Dalam penelitian ini, terdapat berbagai jenis metode yang dapat digunakan, Namun dua diantaranya yang paling sering digunakan menurut Sugiyono (2022) yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif.

a. Metode Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif dinamakan sebagai interpretive karena data hasil penelitian berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan, mengapa dikatakan begitu karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada

sampel yang diambil secara random. Data yang menggunakan metode kuantitatif biasanya lebih konkret dan terukur.

b. Metode Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai kunci dan teknik pengumpulan data tersebut yaitu secara gabungan dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, dan Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bersifat kausal dengan adanya hubungan sebab akibat antar variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi.

2. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di wilayah Kabupaten Bogor yang terdiri dari Kecamatan Cibinong, Citeureup, Sentul dan Babakan Madang. Objek Penelitian ini dilakukan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor, Subjek penelitian ini dilakukan pada pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang

dijadikan sampel. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini di mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2024.

B. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:38) Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diamati sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudia dapat ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul penelitian yang dibuat: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor”** maka variable yang diamati pada penelitian ini adalah;

1. Variabel Bebas (*Independen variable*)

Variabel bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi penyebab timbulnya variable terikat (*dependen*). Dalam penelitian ini dapat disimpulkan yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (X2).

2. Variabel Terikat (*Dependen variable*)

Varibel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan yang menjadi variabel terikat (*dependen*) adalah Loyalitas Pasien (Y).

Tabel 6
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	No. Butir Pernyataan	Skala
Loyalitas Pasien (Y)	Loyalitas Pasien adalah perilaku pasien dalam membuktikan suatu kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan merek, produk atau jasa kepada orang lain (Wicaksono, 2022:505)	1. Melakukan Perawatan Ulang	LY1, LY2	Likert
		2. Membeli semua layanan yang sama	LY3, LY4	
		3. Mempromosikan suatu layanan kepada orang lain	LY5, LY6	
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kasmir dalam Sembiring et al., (2022:36-37)	1. Keandalan (<i>Reability</i>)	KPL1, KPL2	Likert
		2. Kesadaran (<i>Awariness</i>)	KPL3, KPL4	
		3. Perhatian (<i>Attention</i>)	KPL5, KPL6	
		4. Ketepatan (<i>Acuracy</i>)	KPL7, KPL8	
Kepuasan Pasien (X2)	Kepuasan pasien adalah bagian yang berhubungan dengan terciptanya nilai yang pasien berikan yang memberikan manfaat bagi perusahaan diantaranya hubungan antara perusahaan dan pasien menjadi baik (Sambodo Rio Sasongko, 2021)	1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan	KP1, KP2	Likert
		2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan	KP3, KP4	
		3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan	KP5, KP6	
		4. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan	KP7, KP8	

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di amati dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya sekedar orang melainkan juga obyek benda yang lain, populasi juga bukan hanya sekedar jumlah akan tetapi, meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki subyek atau obyek tersebut. Populasi penelitian ini terpaku pada pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi tersebut cukup besar maka, peneliti tidak mungkin mengamati semua yang ada pada populasi tersebut karena keterbatasan waktu, dana dan tenaga. Maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut yang representatif.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Rumus *slovin* dalam menghitung jumlah sample. Mengapa demikian dikarenakan konsumen yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sudah diketahui jumlahnya. Berikut adalah Rumus *slovin* yang digunakan dalam penelitian ini :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi (568 orang)

e = tingkat toleransi kesalahan 5% = (0,05)

Dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan (*sampling error*) sebesar 5%, maka perhitungan dalam penentuan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{568}{1 + 568 (0,05)^2}$$

$$n = 234,7$$

Hasil n pada rumus diatas adalah 234,7 sehingga dibulatkan menjadi 235. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 235 responden.

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2022:81) Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel secara skematis, teknik sampling itu sendiri terdiri dari *Probability sampling* dan *Non Probability sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability sampling* yang meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling *aksidental*, *purposive* sampling, sampling jenuh, dan *snowball* sampling.

Dan teknik penentuan sampel penelitian ini menggunakan Metode *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:85) Metode *Purposive sampling* merupakan Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti menentukan sampel dengan kriteria tertentu yaitu :

1. Jumlah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sekurang kurangnya 2 kali
2. Jumlah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memiliki usia diatas 17 tahun
3. Jumlah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berlokasi di Kota maupun Kabupaten Bogor.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data melalui sumber *primer* dan sumber *sekunder*. Sumber *primer* adalah sumber data yang langsung diberikan oleh responden kepada pengumpul data. sedangkan, sumber *sekunder* adalah

sumber yang tidak langsung diberikan oleh responden kepada pengumpul data. Selanjutnya, Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara :

1. *Interview* (wawancara)

Menurut Sugiyono (2022:138) wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan antara pengumpul data dan responden yang dapat dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung ataupun telepon. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi mendalam dalam menemukan permasalahan yang ingin diteliti dengan jumlah responden yang relatif sedikit. Pengumpul data harus menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang jawabannya pun telah disiapkan. Selain harus membawa *instrument* pengumpul data juga diharuskan untuk menyiapkan *tape recorder* dan material lainnya.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2022:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dibutuhkan jawabannya. Kuesioner biasanya digunakan apabila skala responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas dan dengan waktu yang *relative* singkat.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2022:145) Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala alam dengan responden yang relatif kecil.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ialah teknik observasi dimana peneliti mengamati secara langsung terhadap hal-hal yang berkaitan. *Instrument* penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dimana peneliti menyampaikan langsung isi dan tujuan pertanyaan kepada responden yang pada akhirnya akan mempengaruhi validitas data.

Sumber data yang digunakan adalah data *primer* dan *sekunder*. Data *primer* yang digunakan ialah dari hasil pertanyaan-pertanyaan yang sudah disebarakan kepada responden dalam bentuk kuesioner mengenai hal-hal yang berkaitan dengan apa yang sedang peneliti amati yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Kemudian Data *sekunder* ialah data yang diperoleh dari jurnal, studi kepustakaan dan informasi yang peneliti temukan pada internet.

Peneliti menyebarkan angket berupa pertanyaan-pertanyaan kepada pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan menggunakan *Google form*.

Menurut Sugiyono (2022:92) Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga akan lebih akurat.

Peneliti menggunakan skala likert dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2022:93) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial atau disebut variabel penelitian. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan maupun pernyataan.

Kemudian, setiap jawaban penelitian ini diubah menjadi lima tingkatan. secara umum kategori penilaian yang digunakan pada skala likert biasanya adalah 1-5 dan penilaian skor masing-masing angka ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 7
Pernyataan dan Nilai Pilihan Konsumen

Penyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2022:94)

E. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:244) Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, angket ataupun observasi. Dalam penelitian kuantitatif, Teknik analisis data yang digunakan sudah diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Adapun Menurut Sugiyono (2022:147) Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu *statistic deskriptif*, dan *statistic Inferensial*.

Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis, maka peneliti menggunakan program SPSS 26. Adapun alat-alat analisis yang digunakan sebagai berikut :

1. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur yang menunjukkan kevalidan dan kesahihan suatu instrument yang mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi, Suatu instrument dikatakan valid apabila uji validitas mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh instrument tersebut. (Widodo, Slamet et al., (2023:53)

Perhitungan validitas dari sebuah instrument dapat menggunakan rumus *korelasi product moment* atau dikenal juga dengan *korelasi person*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Sumber : Sugiyono (2022:183)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\sum xy$ = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel y

Dalam penelitian ini, validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan $r_{product\ moment}$ disertai dengan adanya uji coba instrument, jumlah sampel yang digunakan ialah 30 responden dengan tingkat signifikan (0,05) atau 5%, dimana $r_{product\ moment} = 0,361$ (n=30) dan untuk memenuhi kriteria valid maka instrument r_{hitung} harus melebihi 0,361 untuk dikatakan valid, begitu pun sebaliknya dikatakan tidak valid apabila kriteria r_{hitung} kurang dari 0,361. Uji validitas diukur dengan menggunakan SPSS 26 *for windows*.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan serangkaian pengukuran atau alat ukur yang memiliki konsistensi pengukuran secara berulang. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien. Bila koefisien tinggi maka reliabilitas juga akan tinggi. Tujuan dari reliabilitas ini adalah untuk menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan antara satu dan lainnya. (Widodo, Slamet et al., 2023:61)

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{M(k-M)}{k S_i^2} \right]$$

Sumber :Sugiyono (2022:132)

Dimana :

r_i = Koefisiensi reliabilitas

k = banyaknya butir

M = Rata – rata skor total

S_i^2 = Varians total

Reliabilitas diukur dengan menggunakan SPSS 26 *for windows* untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach's Alpha* (α) dengan rumus KR21. Jika hasil uji statistic *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka, instrument dalam penelitian ini dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Purnomo (2016:107) Uji asumsi klasik merupakan uji prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi dikatakan normal apabila memenuhi beberapa asumsi klasik dengan estimasi yang tidak bias dan pengujianya dapat dipercaya, apabila ada satu syarat yang tidak terpenuhi maka, hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

a. Uji normalitas data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai data yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data salah satunya yaitu dengan uji *One Sample Kolmogorow Smirnov*.

Uji *One Sample Kolmogorow Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data apakah normal, poisson, uniform atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak, residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan $> 0,05$.

Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan uji *One Sample Kolmogorow Smirnov*. Dalam uji tersebut variabel-variabel yang mempunyai nilai Asymp Sig (2 Failed).

1. Jika nilai probabilitas signifikan lebih (Sig) $> 0,05$ maka, dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut terdistribusi secara normal,
2. Jika nilai probabilitas signifikan kurang dari 0,05 atau (Sig) $< 0,05$ maka, dapat dikatakan variabel-variabel tersebut berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak adanya korelasi antara variabel bebas atau terjadi gejala multikolinearitas, dapat diketahui bahwa pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dilihat dari nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). (Purnomo (2016:116)

$$VIF = \frac{1}{Tolerance}$$

1. Jika nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 maka dinyatakan tidak terjadi masalah multikolinearitas.
2. Jika nilai Tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10,00 maka dinyatakan terjadi masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik seharusnya homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Peneliti menguji data dengan bantuan SPSS 26.

Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dapat dilihat dengan cara *scatterplot* atau pola dengan grafik dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika terdapat pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
2. Jika terdapat pola tertentu, misalkan sebuah titik yang ada membentuk sebuah pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua varaibel atau lebih mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian linearitas akan menggunakan bantuan SPSS 26 *For windows*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah :

1. Jika *Deviation from linearity* $> 0,05$ maka, hubungan antara variabel *independent* dan *dependen* adalah linear.
2. Jika *Deviation from linearity* $< 0,05$ maka, hubungan antara variabel *independen* dan *dependen* adalah tidak linear.

3. Analisis Deskriptif Statistik

Menurut Sugiyono (2022:147) analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil.

Adapun analisis deskriptif statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai minimum, maksimum dan rata-rata. Analisis yang dilakukan menggunakan analisis rata-rata tertimbang (*mean weight*).

Berikut rumus-rumus yang digunakan :

$$M \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

M = Rata-rata

$\sum x$ = Jumlah data

n = Banyaknya sampel

Berikut cara perhitungan yang digunakan untuk menentukan kategori tiap indikator :

$$\begin{aligned} RS &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Skala}} \\ &= \frac{5 - 4}{5} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Dengan demikian rentang skala untuk kategori jawaban sebesar 0,8 dan hasil penelitian jawaban responden dikategorikan menjadi 5 kategori dengan skala jawaban sebagai berikut :

Tabel 8

Indeks Jawaban Responden

No	Rentang Nilai	Kriteria
1.	1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik
2.	1.81 – 2.60	Tidak Baik
3.	2.61 – 3.40	Ragu-ragu
4.	3.41 – 4.20	Baik
5.	4.21– 5.00	Sangat Baik

4. Analisis Korelasi

Menurut Purnomo (2016:137) Analisis Korelasi sederhana adalah hubungan antara dua variabel. Dalam perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang menunjukkan keeratan hubungan antar dua variabel tersebut. Nilai koefisien korelasi berkisar antar 0 sampai 1 atau 0 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 maka hubungan semakin erat, jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah.

Tabel 9

Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2022:184)

5. Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Purnomo (2016:161) Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel *independent* dengan satu variabel *dependen*.

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y' = Nilai Prediksi variabel Loyalitas Pasien

a = Konstanta, yaitu nilai Y' jika X_1 dan $X_2 = 0$

$\beta_1\beta_2$ = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y' yang didasarkan variabel X_1X_2

X_1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 = Variabel Kepuasan Pasien

ε = *error term* (variable pengganggu)

6. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:150) Hipotesis merupakan dugaan terhadap nilai dalam satu sampel (unit sampel) yang dibandingkan dengan standar. Sedangkan secara statistic hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan di uji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. (Sugiyono, 2022:160).

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *independen* yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pasien (X2), terhadap variabel *dependen* Loyalitas Pasien (Y) pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Menurut Sugiyono (2022:184) rumus uji t adalah sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t_{hitung} = yang selanjutnya dikonsultasikan dengan tabel

r = Nilai koefisien korelasi

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Uji t dapat dilihat dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

$H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pasien.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pasien.

$H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak ada pengaruh Kepuasan Pasien secara parsial terhadap Loyalitas Pasien.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kepuasan Pasien secara parsial terhadap Loyalitas Pasien.

Dengan kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Untuk mengetahui t_{tabel} pada penelitian ini dapat melalui rumus berikut :

$$Df = n - k$$

Keterangan :

Df = *degree of freedom*

N = Jumlah responden atau data

K = Jumlah variabel penelitian

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *independen* (X) secara Bersama-sama terhadap variabel *dependen* (Y).

Untuk menguji kebenaran variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel tergantung dengan cara membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf nyata. Menurut Sugiyono (2022:192)

$$F \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel *independent*

n = Jumlah sampel

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel *independen* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen* dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel *independen* tidak berpengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen* dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05. Selain itu, dapat juga dengan melihat nilai probabilitas. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada 0,05 (untuk tingkat signifikan = 0,05), maka variabel *independen* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *dependen*, sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar daripada 0,05 maka variabel *independen* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen*,

Kemudian akan diketahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau diterima, adapun bentuk hipotesis secara simultan adalah :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien secara simultan terhadap Loyalitas Pasien

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien secara simultan terhadap Loyalitas Pasien

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *independen* (X_1, X_2) dan variabel *dependen* (Y) maka nilai koefisien determinasi (R^2) nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varian variabel *dependen*

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100$$

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi