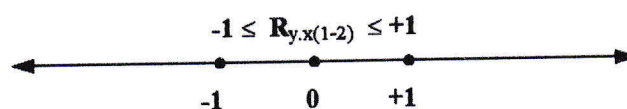
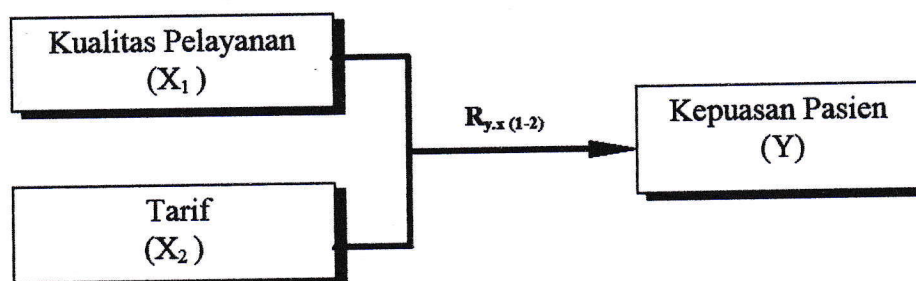


Jadi nilai $R_{y,x(1-2)}$ berada pada interval, $-1 \leq R_{y,x(1-2)} \leq +1$. Untuk memperjelas gambaran tersebut, nilai $R_{y,x(1-2)}$ dapat dilukiskan pada garis bilangan sebagai berikut :



Dan hubungan $R_{y,x(1-2)}$ dapat digambarkan pada gambar 3.3 (lihat kerangka pemikiran pada BAB II halaman 53) sebagai berikut :

Gambar 3.3
Kerangka Pemikiran Regresi Ganda ($R_{y,x(1-2)}$)



4. Determinasi (Kesesuaian Garis Regresi) $\{(r_{i,y,x(i)})^2, (R_{y,x(1-2)})^2\}$

Untuk mengukur kesesuaian garis regresi terhadap data sampel.

a. Nilai Koefisien Determinasi Sederhana $\{(r_{i,y,x(i)})^2\}$

Untuk mengukur sebesar berapa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat (dependen), digunakan "koefisien determinasi sederhana" $\{(r_{i,y,x(i)})^2\}$ untuk persamaan regresi sederhana. Koefisien ini menunjukkan

proporsi variabelitas total pada variabel bebas yang dijelaskan oleh model (pola) regresi. Nilai $(r_{i,y,x(i)})^2$ berada pada interval $0 \leq (r_{i,y,x(i)})^2 \leq 1$.

Secara logika dapat diketahui bahwa makin baik estimasi model dalam menggambarkan data, maka makin dekat nilai $(r_{i,y,x(i)})^2$ ke nilai 1 (satu). Bila $(r_{i,y,x(i)})^2$ mendekati 1 menunjukkan bahwa model tersebut, baik dalam arti mewakili permasalahan yang diteliti. Akan tetapi nilai $(r_{i,y,x(i)})^2$ yang mendekati 0 (nol) bukan berarti model tersebut tidak baik, tetapi hal tersebut menunjukkan garis kelurusan antar variabel dalam model adalah kecil.

Nilai koefisien korelasi sederhana dapat diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$(r_{i,y,x(i)})^2 = r_{i,y,x(i)} \times r_{i,y,x(i)} \quad \dots\dots\dots \text{Rumus (3.20)}$$

Di mana :

$(r_{i,y,x(i)})^2$ = Koefisien determinasi sederhana.

$r_{i,y,x(i)}$ = Koefisien korelasi sederhana.

b. Nilai Koefisien Determinasi Ganda $\{(R_{y,x(1-2)})^2\}$

Koefisien determinasi $(R_{y,x(1-2)})^2$ adalah suatu ukuran kesesuaian garis regresi sampel terhadap data untuk persamaan regresi ganda (2 variabel bebas, yaitu X_1 dan X_2). Nilai koefisien determinasi ganda dapat diperoleh dengan rumus :

$$(R_{y,x(1-2)})^2 = R_{y,x(1-2)} \times R_{y,x(1-2)} \dots\dots\dots \text{Rumus (3.21)}$$

Di mana :

$(R_{y,x(1-2)})^2$ = Koefisien determinasi ganda.

$R_{y,x(1-2)}$ = Koefisien korelasi ganda.

5. Uji Hipotesis Statistik (Uji Pengaruh) ($t_{(i),h}$, F_h)

Uji hipotesis statistik adalah membuktikan atau menguatkan suatu dugaan atau anggapan tentang parameter populasi yang tak diketahui berdasarkan informasi dari sampel yang diambil dari populasi. Dalam bahasa statistik, apa yang diasumsikan atau diduga atau dihipotesiskan dinyatakan dalam *null hypothesis* (H_0) atau *alternative hypothesis* (H_a). Teori pengujian hipotesis akan memutuskan apakah H_0 diterima atau ditolak. Keputusan menerima atau menolak didasarkan pada tes statistik (uji statistik) yang diperoleh dari data sampel, setelah dibandingkan dengan *nilai kritis* dari distribusi statistik yang bersangkutan yang terdapat dalam “Tabel Nilai-nilai Distribusi t” dan “Tabel Nilai-nilai untuk distribusi F” yang terdapat pada lampiran XI dan XII.

Parameter adalah karakteristik (ciri-ciri) populasi yang dapat diukur. *Nilai kritis* adalah titik yang memisahkan daerah di mana hipotesis nol ditolak dan daerah di mana hipotesis nol tidak ditolak.

Uji hipotesis statistik pada penelitian ini dikelompokkan 2 bagian, yaitu *uji parametrik nilai $t_{(i),h}$* dan *uji parametrik nilai F_h* .

a. Uji Parametrik Nilai $t_{(i),h}$

Uji parametrik nilai $t_{(i),h}$ digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas signifikan atau tidak terhadap variabel terikat secara individu untuk setiap variabel.

1). Maka hipotesis statistiknya adalah :

$H_0 : \rho = 0 \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \rho \neq 0 \Rightarrow$ Ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2). Pengaruh antara variabel sederhana (independen) terhadap variabel

terikat dapat dicari dengan rumus $t_{(i),h}$ sebagai berikut :

Rumusnya :

$$t_{(i),h} = \frac{r_{i,y,x(i)} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{i,y,x(i)})^2}} \dots\dots\dots \text{Rumus (3.22)}$$

Di mana :

$$t_{(i),h} = t_{\text{hitung}}$$

$$r_{i,y,x(i)} = \text{koefisien korelasi sederhana.}$$

3). Menghitung t_{tabel} dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{(i),t} \Rightarrow dk = n - 2 \quad \dots\dots\dots \text{Rumus (3.23)}$$

Di mana :

$$t_{(i),t} = t_{\text{tabel}}$$

$$dk_{(i)} = \text{Derajat kebebasan (5 \%)}$$

$$n = \text{Jumlah sampel (57 orang pasien)}$$

$t_{(i),\text{tabel}}$ di sini dihitung berdasarkan *level of significance* (α) sebesar 5%, yang berarti tingkat kesalahan suatu variabel adalah 5% atau 0,05. Sedangkan tingkat keyakinan adalah 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel tersebut tidak signifikan (pada Lampiran XI).

4). Nilai kritis sebagai berikut :

Dengan demikian uji t_{hitung} dan t_{tabel} secara sederhana, adalah :

$$t_{(i),\text{hitung}} < t_{(i),\text{tabel}} \Rightarrow \text{Tidak signifikan, berarti } H_0 \text{ diterima.}$$

$$t_{(i),\text{hitung}} > t_{(i),\text{tabel}} \Rightarrow \text{Signifikan, berarti } H_0 \text{ ditolak.}$$

b. Uji Parametrik Nilai F_h

Untuk menguji hipotesis statistik lebih dari dua variabel bebas, maka dipergunakan uji F_h (*fisher test*_{hitung}).

1). Maka hipotesis statistiknya :

$H_0 : \rho = 0 \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien secara **simultan** (bersamaan).

$H_a : \rho \neq 0 \Rightarrow$ Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien secara **simultan** (bersamaan).

2). Pengaruh antara 2 variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen) dapat dicari dengan rumus :

$$F_h = \frac{(R_{y,x(1-2)})^2 (n - m - 1)}{m \{1 - (R_{y,x(1-2)})^2\}} \dots\dots\dots \text{Rumus (3.24)}$$

Di mana :

$F_h = F_{\text{hitung}}$

$R_{y,x(1-2)} =$ Koefisien korelasi ganda.

$m =$ Jumlah variabel bebas (2 buah variabel bebas, yaitu X_1, X_2).

$n =$ Jumlah sampel (57 orang pasien).

3). Menghitung F_{tabel} dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F_t \Rightarrow dk = \frac{m}{(n - m - 1)} \dots\dots\dots \text{Rumus (3.25)}$$

Di mana :

$$F_t = F_{\text{tabel}}$$

dk = Derajat kesalahan (5%).

m = Jumlah variabel bebas (2 buah variabel bebas, yaitu X_1 , X_2).

n = Jumlah sampel (57 orang pasien)

F_{tabel} di sini dihitung berdasarkan *level of significance* (α) sebesar 5%, yang berarti tingkat kesalahan suatu variabel adalah 5% atau 0,05. Sedangkan tingkat keyakinan adalah 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel tersebut tidak signifikan (pada Lampiran XII).

4). Nilai kritis sebagai berikut :

Dengan demikian uji F_{hitung} dan F_{tabel} secara ganda, adalah :

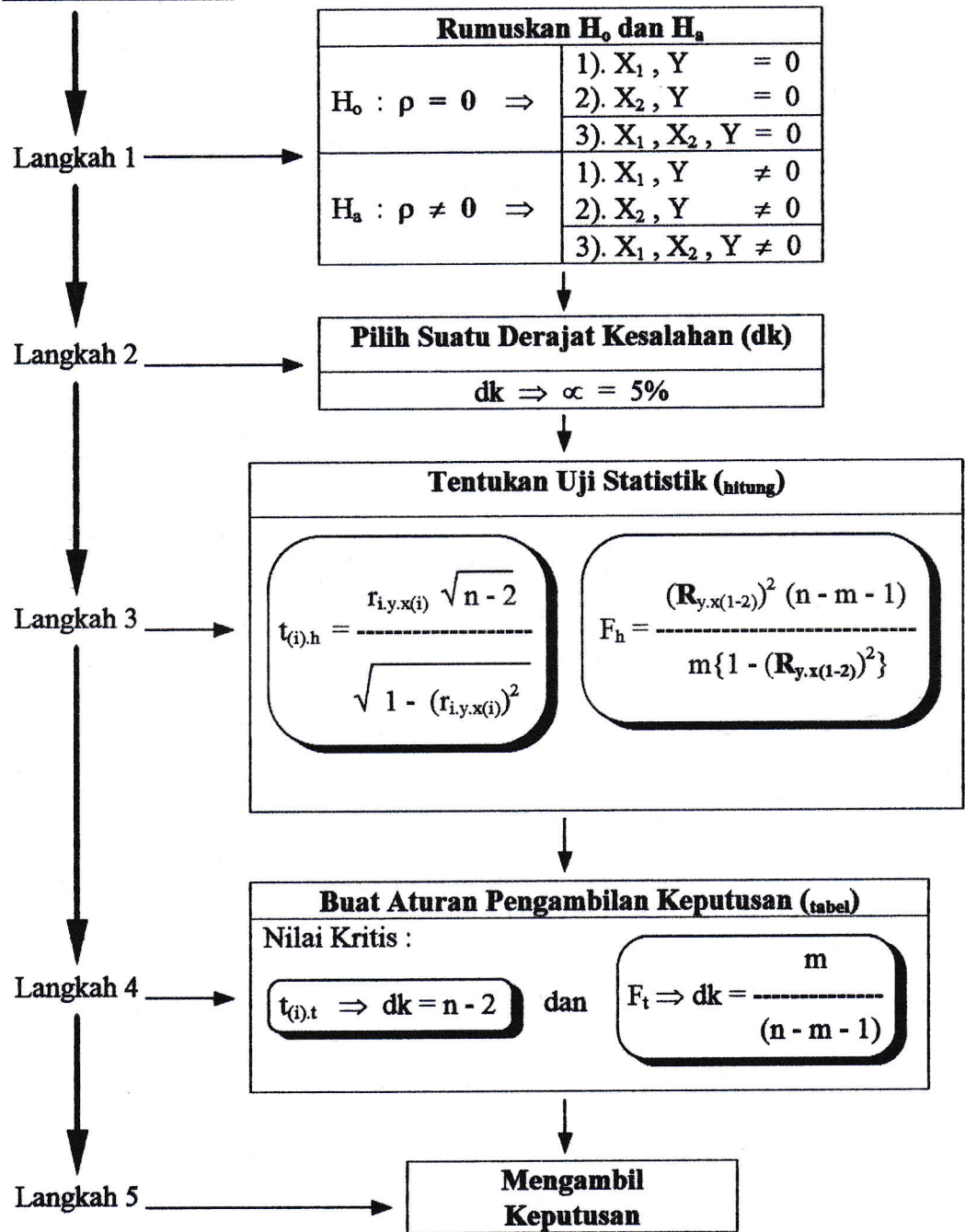
Bila $F_h < F_t \Rightarrow$ Maka H_0 diterima,
dan H_a ditolak.

Bila $F_h > F_t \Rightarrow$ Maka H_0 ditolak,
dan H_a diterima.

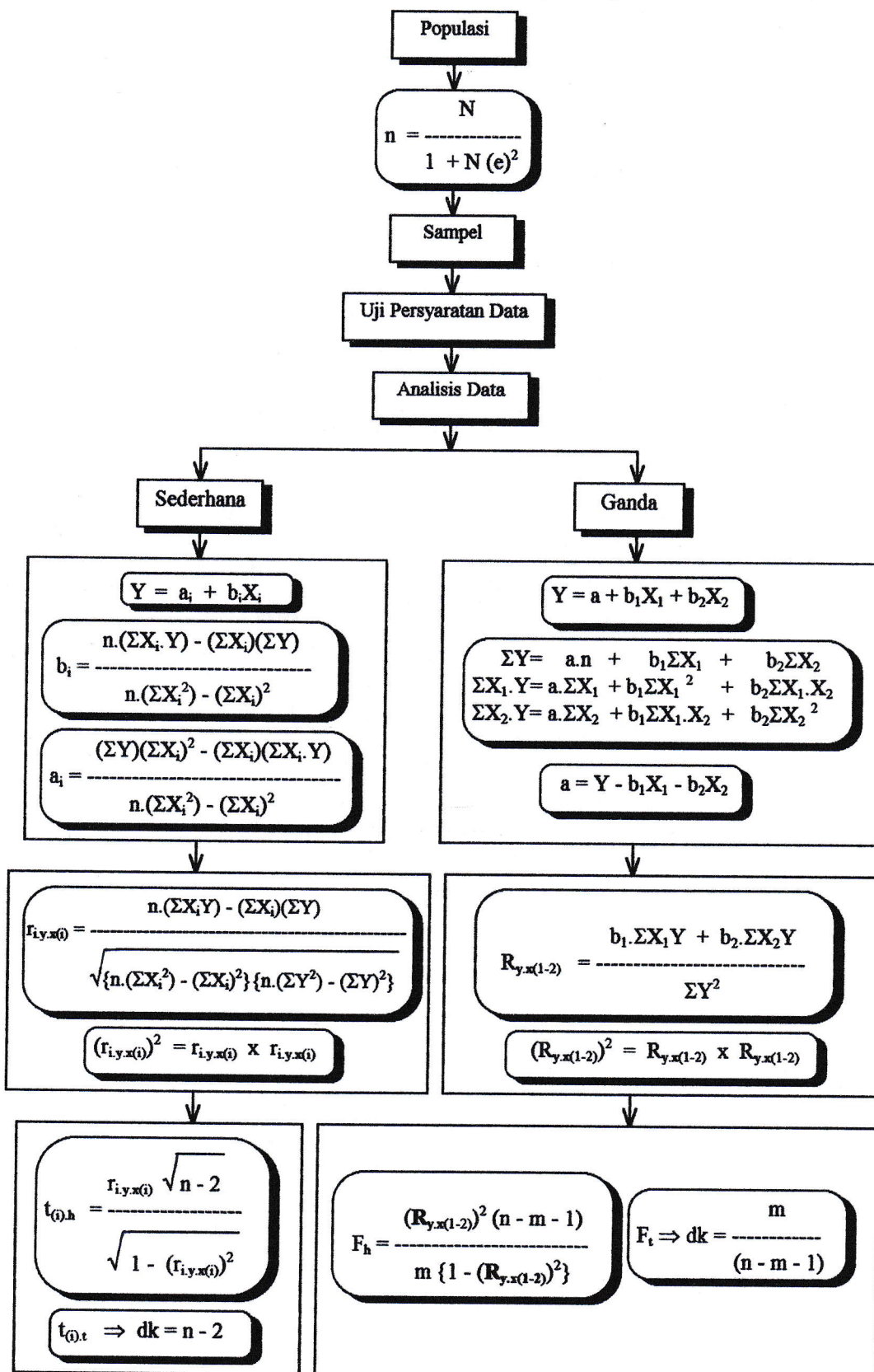
Untuk memudahkan memahami pengujian hipotesis statistik yang telah diuraikan sebelumnya, ada baiknya dibuatkan ringkasan prosedur pengujian hipotesis statistik, yaitu prosedur pengujian hipotesis seperti tampak pada gambar 3.4 berikut ini.

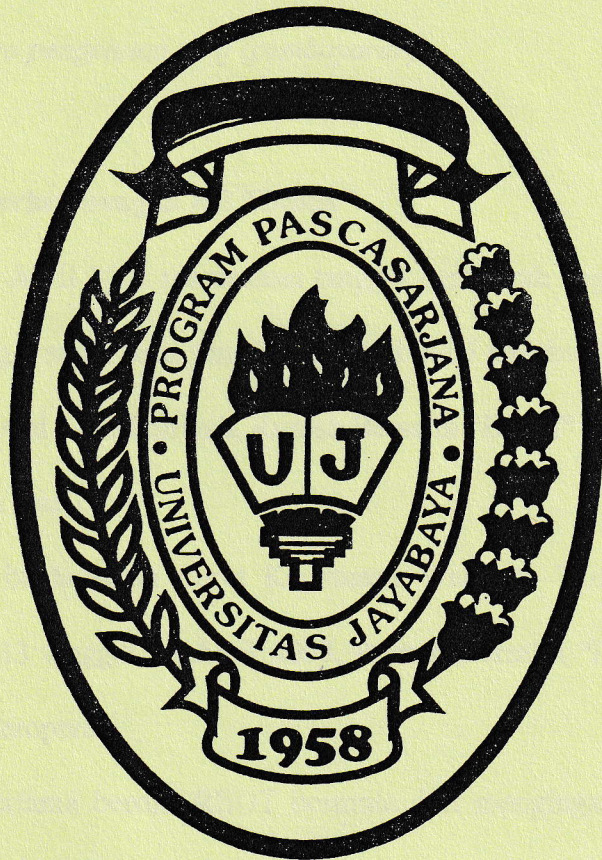
Gambar 3.4
Prosedur Menguji Hipotesis Statistik

Langkah-Langkah



G. Ringkasan Rumus Hubungan Sampel Dengan Populasi





BAB IV

GAMBARAN UMUM

Pembahasan pada bab ini berkaitan dengan *sejarah dan perkembangan RB "Dinda", jenis-jenis pelayanan RB "Dinda", perkembangan pasien RB "Dinda" Tangerang dan cara pengenaan tarif (pembayaran).*

A. Sejarah Dan Perkembangan RB "Dinda"

Tanggal 13 April 2005 merupakan tanggal bersejarah bagi Rumah Bersalin "Dinda" Tangerang, karena pada tanggal 13 April 2005 tersebut bertepatan dengan tanggal 3 Rabiul Awal 1426 Hijriyah, Rumah Bersalin "Dinda" Tangerang (RBDT) telah dibuka secara resmi.

Kemudian berdasarkan Surat Keputusan Walikota Tangerang No. 445-554.05.RB.009.04.13 tanggal 13 April 2005, Rumah Bersalin "Dinda" Tangerang dinyatakan boleh beroperasi.

Gagasan pertama berdiri RBDT bermula dari mengingat kebutuhan akan pelayanan rumah bersalin untuk ibu dan anak.

Usaha ini diawali dengan menyusun panitia untuk mendirikan rumah bersalin, yang dikukuhkan dalam suatu CV. Dinda Medika Tangerang. Dan tahun berdirinya 13 April 2005, yang pada saat itu baru memiliki :

- Ruang Persalinan.
- Ruang Kantor.

- Poliklinik.
- Laboratorium.
- Apotek, dan
- Dapur.

Selain itu juga memiliki asrama 4 kamar dikepalai oleh Nita.

Rumah Bersalin “Dinda” Tangerang saat ini telah mengalami banyak kemajuan dalam ketenagaan, peralatan, pembangunan gedung. Sebagai contoh :

1. Ketenagaan terdiri dari :

- 1 Dokter Umum.
- 3 Dokter Spesialis Anak.
- 2 Dokter Spesialis Persalinan Dan Kandungan.

2. Peralatan Medik :

Rumah Bersalin “Dinda” Tangerang telah mempunyai peralatan untuk mendiagnosa dan uji medik untuk ibu dan anak seperti :

- Ultra Sonography (USG).

3. Gedung : ada 1 buah.

Kelompok masyarakat yang memperoleh pelayanan di Rumah Bersalin “Dinda” Tangerang adalah :

1. Pasien Umum.

2. Pasien Perusahaan Langgan : yang akan melahirkan dengan membawa surat pengantar jaminan yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang diinstansinya.

3. Karyawan Rumah Bersalin "Dinda".

Selain itu perkembangan tempat tidur juga semakin meningkat di mana tahun 2005 mempunyai 19 tempat tidur. Selanjutnya dari tahun ke tahun diupayakan adanya perbaikan di berbagai bidang, baik dalam segi pelayanan maupun manajemen.

Tabel 4.1
Kapasitas Tempat Tidur Tahun 2005 - 2006

No.	Ruang	Jumlah
1	Ruang Pra-bersalin	2
2	Ruang Bersalin	2
3	Ruang Periksa	2
4	Ruang Perawatan Bayi	2
5	Ruang Perawatan I	6
6	Ruang Perawatan II	5
	Jumlah	19

Sumber : RB "Dinda" Tangerang

Sedangkan komposisi tenaga kerja RB 'Dinda' Tangerang tahun 2005 -2006 seperti tercantum pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2
Komposisi Tenaga Kerja RB "Dinda" Tangerang Tahun 2005 - 2006

No.	Tenaga Kerja	Jumlah
1.	Tenaga Medis :	
	Dokter Spesialis	5
	Dokter Umum	1
	Jumlah	6
2.	Dokter Tidak Tetap :	
	Dokter Umum	1
	Dokter Spesialis	5
	Jumlah	6
3.	Tenaga Keperawatan :	
	Paramedis Perawatan	20
	Non Medis	4
	Jumlah	24
4.	Tenaga Penunjang Medis :	
	Paramedis Pelayanan Medis	-
	Paramedis Pelayanan Non Medis	4
	Jumlah	4
5.	Tenaga Non Medis :	
	Pegawai Non Medis	8
	Pekarya Non Medis	-
	Jumlah	8

B. Jenis-Jenis Pelayanan RB “Dinda”

Pelayanan yang tersedia di Rumah Bersalin “Dinda” Tangerang dapat dikelompokkan dalam :

1. Pelayanan Rawat Jalan :
 - a. Gawat Darurat (buka 24 jam)
 - b. Klinik (setiap hari kerja : pukul 06.00 s/d 06.00 WIB) (24 jam) :
 - Klinik Anak.
2. Pelayanan Rawat Inap.
3. Pelayanan Penunjang Medis :
 - a. Farmasi (apotek)
 - b. Laboratorium.
4. Pelayanan Umum :
 - a. Prosedur Penerimaan Pasien.
 - b. Penyediaan *Ambulance*.
 - c. Keamanan.
 - d. Kebersihan dan Lingkungan.

C. Perkembangan Pasien RB "Dinda" Tangerang

Tabel 4.3
Kapasitas Tempat Tidur Per Kelas
Tahun 2005 - 2006

Jumlah Tempat Tidur		
No.	Ruang	Jumlah
1	Ruang Pra-bersalin	2
2	Ruang Bersalin	2
3	Ruang Periksa	2
4	Ruang Perawatan bayi	2
5	Ruang Perawatan I	6
6	Ruang Perawatan II	5
	Jumlah	19

Sumber : RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang

Tabel 4.4
Keadaan Pasien RB "Dinda" Tangerang
Bulan Mei s/d Agustus Tahun 2005

No.	Keterangan	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Rawat Jalan	1.693	1.747	1.951	1.763
2	Rawat Inap	79	68	56	68
	Jumlah	1.772	1.815	2.007	1.831

Sumber : RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang

Tabel 4.5
Keadaan Pasien RB "Dinda" Tangerang
Bulan September s/d Desember Tahun 2005

No.	Keterangan	September	Oktober	Nopember	Desember
1	Rawat Jalan	1.588	1.562	1.517	1.676
2	Rawat Inap	66	73	62	64
	Jumlah	1.654	1.635	1.579	1.740

Sumber : RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang

Tabel 4.6
Keadaan Pasien RB "Dinda" Tangerang
Bulan Januari s/d Mei Tahun 2006

No.	Keterangan	Jan	Peb	Mar	Apr	Mei
1	Rawat Jalan	1.913	1.551	1.718	2.152	1.738
2	Rawat Inap	63	68	66	78	91
	Jumlah	1.976	1.619	1.784	2.230	1.829

Sumber : RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang

Tabel 4.7
Keadaan Pasien RB "Dinda" Tangerang
Bulan Juni s/d Nopember Tahun 2006

No.	Keterangan	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nop.
1	Rawat Jalan	1.699	1.802	1.829	1.636	1.742	1.634
2	Rawat Inap	70	75	82	87	81	72
	Jumlah	1.769	1.877	1.911	1.723	1.823	1.706

Sumber : RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang

D. Cara Pengenaan Tarif (Pembayaran)

RB "Dinda" Bidan Darnelis ini melakukan pengenaan tarif (pembayaran) terhadap pasien adalah dengan cara :

1. Tarif lebih murah / terjangkau dan kemudahan yang diberikan kepada pasien dibandingkan dengan RB lainnya.

Tarif yang lebih murah ini diberikan kepada pasien, misalnya setelah pasien ditentukan pembayarannya terlebih dahulu berapa jumlahnya, jika pasien tersebut punya uang kurang dari jumlah pembayaran yang telah ditentukan (terutang) maka RB "Dinda" memberikan kelonggaran dengan perjanjian yang telah disepakati pasien.

Pemberian tarif yang lebih murah ini baik pada karyawan biasa perusahaan, eksekutif perusahaan maupun masyarakat lainnya.

2. RB "Dinda" tidak ada uang DP (*down payment*).

Tak adanya uang DP (uang muka / uang jaminan) ini menjadi komitmen dalam melakukan saat penerimaan pasien dan pembayaran terhadap pasien RB "Dinda" ini.

Inilah strategi yang dipakai (diterapkan) RB "Dinda" untuk menarik pasien dan menghadapi persaingan dengan RB lain yang ada di sekelilingnya.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membicarakan yang berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari lapangan, yaitu mengenai *hasil penelitian, profil pasien, uji persyaratan data (uji normalitas data), analisis variabel (data) statistik, pembahasan dan masalah-masalah yang ditemukan.*

A. Hasil Penelitian

Sebagaimana telah dikemukakan di muka bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Tarif (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Rumah Bersalin “Dinda” Bidan Darnelis Tangerang. Hasil tanggapan pasien dari penelitian ini akan dianalisis dan disajikan dalam *bentuk tabel.*

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara memberikan *questioner* (angket) kepada 59 pasien Rumah Bersalin (RB) “Dinda” Tangerang untuk memperoleh opini (pendapat) mengenai Kualitas Pelayanan dan Tarif untuk mengetahui Kepuasan Pasien pada RB “Dinda”. Dari jumlah kuesioner (angket) yang telah diberikan tersebut hanya yang kembali serjumlah 57 kuesioner, sehingga data yang akan diolah sejumlah kuesioner yang kembali. Hal ini dilakukan karena mengingat terbatasnya waktu penelitian yang dilakukan.

Dari angket yang disebarkan adalah untuk mengungkap Kualitas Pelayanan dan Tarif sebagai variabel X_i , sedangkan untuk variabel Y merupakan

angket nilai Kepuasan Pasien. Lebih jelasnya ketiga variabel hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 5.1 di bawah ini.

Tabel 5.1
Hasil Angket Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Kepuasan Pasien

No. Urut Kuesioner	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Tarif (X ₂)	Kepuasan Pasien (Y)
1	69	62	103
2	77	58	85
3	68	63	88
4	83	68	124
5	69	66	90
6	67	66	78
7	78	76	106
8	77	58	105
9	66	63	96
10	77	70	83
11	74	71	100
12	71	47	77
13	62	57	79
14	74	67	98
15	76	68	110
16	69	57	95
17	73	73	104
18	65	56	89
19	69	58	63
20	60	62	83
21	68	62	72
22	59	62	90
23	69	59	97
24	72	67	92
25	72	56	104
26	73	65	95
27	70	65	91
28	65	60	94
29	74	71	96
30	81	76	97
31	67	61	96
32	71	66	81
33	82	75	96
34	73	70	100

35	74	67	112
36	88	70	115
37	70	58	97
38	73	72	116
39	85	71	118
40	84	60	114
41	60	75	80
42	57	63	77
43	64	52	116
44	76	56	98
45	51	52	67
46	73	57	83
47	84	73	100
48	71	54	80
49	63	53	65
50	73	58	99
51	57	57	85
52	74	73	93
53	76	68	104
54	70	68	101
55	55	61	74
56	78	76	123
57	61	72	78
Jumlah	4.037	3.647	5.352

Sumber : Lampiran VIII, IX, X

B. Profil Pasien

Dari kuesioner sampel pasien yang dikembalikan itu, yaitu “pertanyaan bagian pertama” tentang data pengisi kuesioner dapat diperoleh gambaran sebagai berikut :

1. Profil Keadaan Pasien Dilihat dari Sudut Usia.

Adapun keadaan pasien berdasarkan usia dapat dikemukakan pada tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2
Gambaran Pasien tentang Usia

No.	Usia	Jumlah Pasien	Persentase (%)
1	Sampai dengan 15 Tahun	1	1,75 %
2	16 - 20 Tahun	6	10,53 %
3	21 - 30 Tahun	32	56,14 %
4	31 - 40 Tahun	18	31,58 %
5	41 - 50 Tahun	-	-
6	51 Tahun ke atas	-	-
Jumlah		57	100 %

Sumber : Lampiran III

Tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa usia pasien sampai dengan 15 tahun berjumlah 1 orang pasien atau 1,75 persen, usia 16 - 20 tahun berjumlah 6 orang pasien atau 10,53 persen, usia 21 - 30 tahun berjumlah 32 orang pasien atau 56,14 persen, usia 31 - 40 tahun berjumlah 18 orang pasien atau 31,58 persen, dan di atas 41 tahun tak ada.

2. Profil Keadaan Pasien Dilihat dari Sudut Lama Perawatan.

Adapun keadaan pasien berdasarkan lamanya dirawat dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3
Gambaran Pasien tentang Keadaan Lama Perawatan

No.	Keadaan Pasien / Lama Perawatan	Jumlah Pasien	Persentase (%)
1	Rawat Jalan	9	15,79 %
2	1 - 2 Hari	32	56,14 %
3	3 - 4 Hari	14	24,56 %
4	5 - 6 Hari	1	1,75 %
5	7 - 8 Hari	-	-
6	9 Hari ke atas	1	1,75 %
Jumlah		57	100 %

Sumber : Lampiran IV

Tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa keadaan pasien dalam hal ini dapat dikelompokkan 2 bagian yaitu rawat jalan dan rawat inap. Rawat jalan berjumlah 9 orang pasien atau 15,79 persen, sedangkan rawat inap dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok yaitu pasien yang lama perawatannya 1 - 2 hari berjumlah 32 orang pasien atau 56,14 persen, lama perawatan 3 - 4 hari berjumlah 14 orang pasien atau 24,56 persen, lama perawatan 5 - 6 hari berjumlah 1 orang pasien atau 1,75 persen, lama perawatan 7 - 8 hari tak ada, serta lama perawatan 9 hari ke atas berjumlah 1 orang pasien atau 1,75 persen.

3. Profil Keadaan Pasien dalam Hal Penghasilan.

Adapun keadaan pasien dalam hal penghasilan dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini.

Tabel 5.4
Gambaran Pasien tentang Penghasilan

No.	Penghasilan	Jumlah Pasien	Persentase (%)
1	Kurang dari Rp 100.000	5	8,77 %
2	Rp 100.001 s/d Rp 250.000	5	8,77 %
3	Rp 250.001 s/d Rp 500.000	8	14,04 %
4	Rp 500.001 s/d Rp 1.000.000	23	40,35 %
5	Rp 1.000.001 s/d Rp 1.500.000	8	14,04 %
6	Rp 1.500.001 s/d Rp 2.000.000	7	12,28 %
7	Di atas Rp 2.000.000	1	1,75 %
Jumlah		57	100 %

Sumber : Lampiran V

Tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa penghasilan dari pasien yang menjadi pasien RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang yaitu yang berpenghasilan kurang dari Rp 100.000,- berjumlah 5 orang pasien atau 8,77 persen, yang Rp 100.001,- s/d Rp 250.000,- berjumlah 5 orang pasien atau 8,77 persen, yang Rp 250.001,- s/d Rp 500.000,- berjumlah 8 orang pasien atau 14,04 persen, yang Rp 500.001,- s/d Rp 1.000.000,- berjumlah 23 orang pasien atau 40,35 persen, yang Rp 1.000.001,- s/d Rp 1.500.000,- berjumlah 8 orang pasien atau 14,04 persen, yang Rp 1.500.001,- s/d Rp 2.000.000,-

berjumlah 7 orang pasien atau 12,28 persen, sedangkan yang berpenghasilan di atas Rp 2.000.000,- berjumlah 1 orang pasien atau 1,75 persen.

4. Profil Keadaan Pasien dalam Hal Pendidikan Formal.

Adapun keadaan pasien dilihat dari pendidikan formal dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini.

Tabel 5.5
Gambaran Pasien tentang Pendidikan Formal

No.	Pendidikan Formal	Jumlah Pasien	Persentase (%)
1	Tidak Tamat SD	1	1,75 %
2	Tamat sampai dengan SD	6	10,53 %
3	Tamat sampai dengan SLTP	15	26,32 %
4	Tamat sampai dengan SMU	34	59,65 %
5	Tamat sampai dengan S ₁	1	1,75 %
6	Tamat sampai dengan S ₂ ke atas	-	-
Jumlah		57	100 %

Sumber : Lampiran VI

Tabel 5.5 di atas menunjukkan gambaran bahwa pendidikan formal pasien yang menjadi pasien RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang ini yaitu tidak tamat SD (Sekolah Dasar) berjumlah 1 orang pasien atau 1,75 persen, yang tamat sampai dengan SD berjumlah 6 orang pasien atau 10,53 persen, yang tamat sampai dengan SLTP berjumlah 15 orang pasien atau 26,32 persen, yang tamat sampai dengan SMU berjumlah 34 orang pasien atau 59,65

tamat sampai dengan SLTP berjumlah 15 orang pasien atau 26,32 persen, yang tamat sampai dengan SMU berjumlah 34 orang pasien atau 59,65 persen, yang tamat sampai dengan S₁ berjumlah 1 orang pasien atau 1,75 persen, sedangkan S₂ ke atas tak ada sama sekali.

5. Profil Keadaan Pasien dalam Hal Pekerjaan

Adapun keadaan pasien dilihat dari pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini.

Tabel 5.6
Gambaran Pasien tentang Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Pasien	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	8	14,04 %
2	Dagang	2	3,51 %
3	Kantor Pemerintah	-	-
4	Perusahaan	42	73,68 %
5	Dan Lain-Lain	5	8,77 %
Jumlah		57	100 %

Sumber : Lampiran VII

Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa pekerjaan yang digelutinya paling banyak adalah pegawai perusahaan. Pada tabel 5.6 tersebut terdiri dari : ibu rumah tangga berjumlah 8 orang pasien atau 14,04 persen, usaha dagang berjumlah 2 orang pasien atau 3,51 persen, pegawai pada kantor pemerintah

tak ada, bekerja pada perusahaan berjumlah 42 orang pasien atau 73,68 persen, sedangkan yang lain-lain berjumlah 5 orang pasien atau 8,77 persen.

C. Uji Persyaratan Data (Uji Normalitas Data)

Untuk penentuan statistik yang digunakan, baik statistik parametris atau statistik nonparametris terlebih dahulu dilakukan pengujian kenormalitasan data sebagai berikut :

1. Menghitung Rentang Data

Rumus :

$$\text{Rentang Data} = \text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}$$

Untuk memudahkan perhitungan maka data yang asli pada tabel 5.1 diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar seperti tampak pada tabel 5.7 sehingga diperoleh, yaitu :

Tabel 5.7
Hasil Angket X_1 , X_2 , Y (data telah diurut)

No. Telah Diurut	Kualitas Pelayanan (X_1)	Tarif (X_2)	Kepuasan Pasien (Y)
1	51	47	63
2	55	52	65
3	57	52	67
4	57	53	72
5	59	54	74
6	60	56	77

7	60	56	77
8	61	56	78
9	62	57	78
10	63	57	79
11	64	57	80
12	65	57	80
13	65	58	81
14	66	58	83
15	67	58	83
16	67	58	83
17	68	58	85
18	68	59	85
19	69	60	88
20	69	60	89
21	69	61	90
22	69	61	90
23	69	62	91
24	70	62	92
25	70	62	93
26	70	62	94
27	71	63	95
28	71	63	95
29	71	63	96
30	72	65	96
31	72	65	96
32	73	66	96
33	73	66	97
34	73	66	97
35	73	67	97
36	73	67	98

37	73	67	98
38	74	68	99
39	74	68	100
40	74	68	100
41	74	68	100
42	74	70	101
43	76	70	103
44	76	70	104
45	76	71	104
46	77	71	104
47	77	71	105
48	77	72	106
49	78	72	110
50	78	73	112
51	81	73	114
52	82	73	115
53	83	75	116
54	84	75	116
55	84	76	118
56	85	76	123
57	88	76	124
Jumlah	4.037	3.647	5.352

a. Rentang data untuk Kualitas Pelayanan (X_1),

Di mana :

$$\text{Rentang Data } (X_1) = \text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}$$

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data } (X_1) &= 88 - 51 \\ &= 37\end{aligned}$$

- b. Rentang data untuk Tarif (X_2),

Di mana :

$$\text{Rentang Data } (X_2) = \text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}$$

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data } (X_2) &= 76 - 47 \\ &= 29\end{aligned}$$

- c. Rentang data untuk Kepuasan Pasien (Y),

Di mana :

$$\text{Rentang Data } (Y) = \text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}$$

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data } (Y) &= 124 - 63 \\ &= 61\end{aligned}$$

2. Menghitung **Banyak Interval Klas**, dengan memakai rumus Sturges :

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

- a. **Interval klas** untuk Kualitas Pelayanan (X_1)

Di mana : $n = 57$

$$K_{(x.1)} = 1 + 3,3 \log n$$

$$\begin{aligned}K_{(x.1)} &= 1 + 3,3 \log 57 \\ &= 1 + 3,3 \times 1,755875\end{aligned}$$

$$= 1 + 5,794387$$

$$= 6,794387$$

$$\approx 7 \text{ (dibulatkan ke atas)}$$

- b. **Interval klas** untuk Tarif (X_2) dan Kepuasan Pasien (Y) adalah sama-sama 7 karena *sampel* (n) untuk kedua variabel tersebut (X_2 , Y) adalah sama.

3. Menghitung Panjang Klas

Rumus :

$$\text{Panjang Klas} = \frac{\text{Rentang Klas}}{\text{Banyak Interval Klas}}$$

- a. "Panjang klas" untuk Kualitas Pelayanan (X_1)

Sehingga :

$$\text{Panjang Klas}_{(x.1)} = \frac{\text{Rentang Klas}}{\text{Banyak Interval Klas}}$$

$$\text{Panjang Klas}_{(x.1)} = \frac{37}{6,794387}$$

$$= 5,445672$$

$$\approx 6 \text{ (dibulatkan ke atas)}$$

- b. "Panjang klas" untuk Tarif (X_2)

Sehingga :

$$\text{Panjang Klas}_{(x,2)} = \frac{\text{Rentang Klas}}{\text{Banyak Interval Klas}}$$

$$\begin{aligned} \text{Panjang Klas}_{(x,2)} &= \frac{29}{6,794387} \\ &= 4,268229 \\ &\approx 5 \text{ (dibulatkan ke atas)} \end{aligned}$$

c. "Panjang klas" untuk Kepuasan Pasien (Y)

Sehingga :

$$\text{Panjang Klas}_{(y)} = \frac{\text{Rentang Klas}}{\text{Banyak Interval Klas}}$$

$$\begin{aligned} \text{Panjang Klas}_{(y)} &= \frac{61}{6,794387} \\ &= 8,977999 \\ &\approx 9 \text{ (dibulatkan ke atas)} \end{aligned}$$

Bila diringkas hasil perhitungan 1 s/d 3 di atas akan terlihat pada tabel 5.8 berikut ini.

Tabel 5.8
Ringkasan Perhitungan Rentang Data, Banyak Interval Klas (K), Dan Panjang
Klas X_1 , X_2 , Dan Y

No.	Var.	Ter- besar	Ter- kecil	Seli- sih	n	log n	K		Panjang Klas	
							PD	Bulat	PD	Bulat
1	X_1	88	51	37	57	1,755875	6,794387	7	5,445672	6
2	X_2	76	47	29	57	1,755875	6,794387	7	4,268229	5
3	Y	124	63	61	57	1,755875	6,794387	7	8,977999	9

Catatan : Var = Variabel; PD = Pecahan Desimal

4. Menyusun interval klas ke dalam bentuk tabel distribusi "*frekuensi*" (f_i)
- a. Interval klas dalam tabel distribusi frekuensi untuk Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 5.9
Penyusunan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Kualitas Pelayanan (X_1)
dengan Tally

No. K ke-	Interval Klas	Tally (Melidi = Turus)	Frekuensi (f_i)
1	51 - 56	II	2
2	57 - 62	HHH II	7
3	63 - 68	HHH III	9
4	69 - 74	HHH HHH HHH HHH IIII	24
5	75 - 80	HHH III	8
6	81 - 86	HHH I	6
7	87 - 92	I	1
Jumlah			57

- b. Interval klas dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk Tarif (X_2)

Tabel 5.10
Penyusunan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Tarif (X_2)
dengan Tally

No. K ke-	Interval Klas	Tally (Melidi = Turus)	Frekuensi (f_i)
1	47 - 51	I	1
2	52 - 56	HHH II	7
3	57 - 61	HHH HHH III	14
4	62 - 66	HHH HHH II	12
5	67 - 71	HHH HHH III	13
6	72 - 76	HHH HHH	10
7	77 - 81	-	-
Jumlah			57

- c. Interval klas dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 5.11
Penyusunan Tabel Distribusi Frekuensi untuk Kepuasan Pasien (Y)
dengan Tally

No. K ke-	Interval Klas	Tally (Melidi = Turus)	Byk Survei {Frekuensi (f_i)}
1	63 - 71	III	3
2	72 - 80	HHH III	9
3	81 - 89	HHH III	8
4	90 - 98	HHH HHH HHH II	17
5	99 - 107	HHH HHH I	11
6	108 - 116	HHH I	6
7	117 - 125	III	3
Jumlah			57

5. Menyusun tabel distribusi frekuensi.

Menyusun tabel distribusi frekuensi dalam *bentuk bilangan* (PB/R = Pecahan Biasa/Relatif, dan PD = Pecahan Desimal) maupun distribusi "*frekuensi*" (f_i) dalam bentuk persentase (%) serta distribusi "*frekuensi kumulatif*" (f_k) dalam bentuk bilangan (PB/R dan PD) pula. Dan tentukan pula "*Tepi Bawah*" (*Kurang Dari*) (TB)(KD).

- a. Penyusunan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk bilangan dan persentase untuk Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 5.12
Penyusunan Tabel Penolong Distribusi Frekuensi Bentuk Bilangan Dan Persentase untuk Kualitas Pelayanan (X_1)

No. Ke-	Interval Klas	Frekuensi (f_i)	TB (KD)	PB	fr (PD)	f.r.k	fr (%)	frk (%)
			50,5					
1	51 - 56	2		2/57	0,0351	0,0351	3,51	3,51
			56,5					
2	57 - 62	7		7/57	0,1228	0,1579	12,28	15,79
			62,5					
3	63 - 68	9		9/57	0,1579	0,3150	15,79	31,58
			68,5					
4	69 - 74	24		24/57	0,4210	0,7368	42,10	73,68
			74,5					
5	75 - 80	8		8/57	0,1404	0,8772	14,04	87,72
			80,5					
6	81 - 86	6		6/57	0,1053	0,9825	10,53	98,25
			86,5					
7	87 - 92	1		1/57	0,0175	1	1,75	100
			92,5					
Jumlah		57			1		100 %	

Ket. : fr = frekuensi relatif

Catatan perhitungan :

$$fr_1 = \frac{2}{57} = 0,0351 \Rightarrow 0,0351 \Rightarrow 0,0351 \times 100\% = 3,51\% \Rightarrow 3,51\%$$

$$fr_2 = \frac{7}{57} = 0,1228 \Rightarrow 0,1579 \Rightarrow 0,1228 \times 100\% = 12,28\% \Rightarrow \mathbf{15,79\%}$$

$$fr_3 = \frac{9}{57} = 0,1579 \Rightarrow 0,3158 \Rightarrow 0,1579 \times 100\% = 15,79\% \Rightarrow \mathbf{31,58\%}$$

$$fr_4 = \frac{24}{57} = 0,4210 \Rightarrow 0,7368 \Rightarrow 0,4210 \times 100\% = 42,10\% \Rightarrow \mathbf{73,68\%}$$

$$fr_5 = \frac{8}{57} = 0,1404 \Rightarrow 0,8772 \Rightarrow 0,1404 \times 100\% = 14,04\% \Rightarrow \mathbf{87,72\%}$$

$$fr_6 = \frac{6}{57} = 0,1053 \Rightarrow 0,9825 \Rightarrow 0,1053 \times 100\% = 10,53\% \Rightarrow \mathbf{98,25\%}$$

$$fr_7 = \frac{1}{57} = 0,0175 \Rightarrow 1 \Rightarrow 0,0175 \times 100\% = 1,75\% \Rightarrow \mathbf{100\%}$$

- b. Penyusunan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk bilangan dan persentase untuk Tarif (X_2)

Tabel 5.13
Penyusunan Tabel Penolong Distribusi Frekuensi Bentuk Bilangan Dan
Persentase untuk Tarif (X₂)

No. K ke-	Interval Klas	Frekuensi (f _i)	TB (KD)	PB	fr (PD)	f.r.k	fr (%)	frk (%)
			46,5					
1	47 - 51	1		1/57	0,0176	0,0176	1,76	1,76
			51,5					
2	52 - 56	7		7/57	0,1228	0,1404	12,28	14,04
			56,5					
3	57 - 61	14		14/57	0,2456	0,3860	24,56	38,60
			61,5					
4	62 - 66	12		12/57	0,2105	0,5965	21,05	59,65
			66,5					
5	67 - 71	13		13/57	0,2281	0,8246	22,81	82,46
			71,5					
6	72 - 76	10		10/57	0,1754	1,0000	17,54	100
			76,5					
7	77 - 81	-		-	-	-	-	-
			81,5					
Jumlah		57			1		100 %	

Catatan perhitungan :

$$fr_1 = \frac{1}{57} = 0,0176 \Rightarrow 0,0176 \Rightarrow 0,0176 \times 100\% = 1,76\% \Rightarrow \mathbf{1,76\%}$$

$$fr_2 = \frac{7}{57} = 0,1228 \Rightarrow 0,1404 \Rightarrow 0,1228 \times 100\% = 12,28\% \Rightarrow \mathbf{14,04\%}$$

$$fr_3 = \frac{14}{57} = 0,2456 \Rightarrow 0,3860 \Rightarrow 0,2456 \times 100\% = 24,56\% \Rightarrow \mathbf{38,60\%}$$

$$fr_4 = \frac{12}{57} = 0,2105 \Rightarrow 0,5965 \Rightarrow 0,2105 \times 100\% = 21,05\% \Rightarrow \mathbf{59,65\%}$$

$$fr_5 = \frac{13}{57} = 0,2281 \Rightarrow 0,8246 \Rightarrow 0,2281 \times 100\% = 22,81\% \Rightarrow \mathbf{82,46\%}$$

$$fr_6 = \frac{10}{57} = 0,1754 \Rightarrow 1,0000 \Rightarrow 0,1754 \times 100\% = 17,54\% \Rightarrow \mathbf{100\%}$$

- c. Penyusunan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk bilangan dan persentase untuk Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 5.14
Penyusunan Tabel Penolong Distribusi Frekuensi Bentuk Bilangan Dan Persentase untuk Kepuasan Pasien (Y)

No. K ke-	Interval Klas	Frekuensi (f)	TB (KD)	PB	fr (PD)	f.r.k	fr (%)	frk (%)
			62,5					
1	63 - 71	3	71,5	3/57	0,0526	0,0526	5,26	5,26
			71,5					
2	72 - 80	9	80,5	9/57	0,1579	0,2105	15,79	21,05
			80,5					
3	81 - 89	8	89,5	8/57	0,1404	0,3509	14,04	35,09
			89,5					
4	90 - 98	17	98,5	17/57	0,2982	0,6491	29,82	64,91
			98,5					
5	99 - 107	11	107,5	11/57	0,1930	0,8421	19,30	84,21
			107,5					
6	108 - 116	6	116,5	6/57	0,1053	0,9474	10,53	94,74
			116,5					
7	117 - 125	3	125,5	3/57	0,0526	1	5,26	100
			125,5					
Jumlah		57			1		100 %	

Catatan perhitungan :

$$fr_1 = \frac{3}{57} = 0,0526 \Rightarrow 0,0526 \Rightarrow 0,0526 \times 100\% = 5,26\% \Rightarrow \mathbf{5,261\%}$$

$$fr_2 = \frac{9}{57} = 0,1579 \Rightarrow 0,2105 \Rightarrow 0,1579 \times 100\% = 15,79\% \Rightarrow \mathbf{21,05\%}$$

$$fr_3 = \frac{8}{57} = 0,1404 \Rightarrow 0,3509 \Rightarrow 0,1404 \times 100\% = 14,04\% \Rightarrow \mathbf{35,09\%}$$

$$fr_4 = \frac{17}{57} = 0,2982 \Rightarrow 0,6491 \Rightarrow 0,2982 \times 100\% = 29,82\% \Rightarrow \mathbf{64,91\%}$$

$$fr_5 = \frac{11}{57} = 0,1930 \Rightarrow 0,8421 \Rightarrow 0,1930 \times 100\% = 19,30\% \Rightarrow \mathbf{84,21\%}$$

$$fr_6 = \frac{6}{57} = 0,1053 \Rightarrow 0,9474 \Rightarrow 0,1053 \times 100\% = 10,53\% \Rightarrow \mathbf{94,74\%}$$

$$fr_7 = \frac{3}{57} = 0,0526 \Rightarrow 1 \Rightarrow 0,0526 \times 100\% = 5,26\% \Rightarrow \mathbf{100\%}$$

6. Menyajikan distribusi frekuensi.

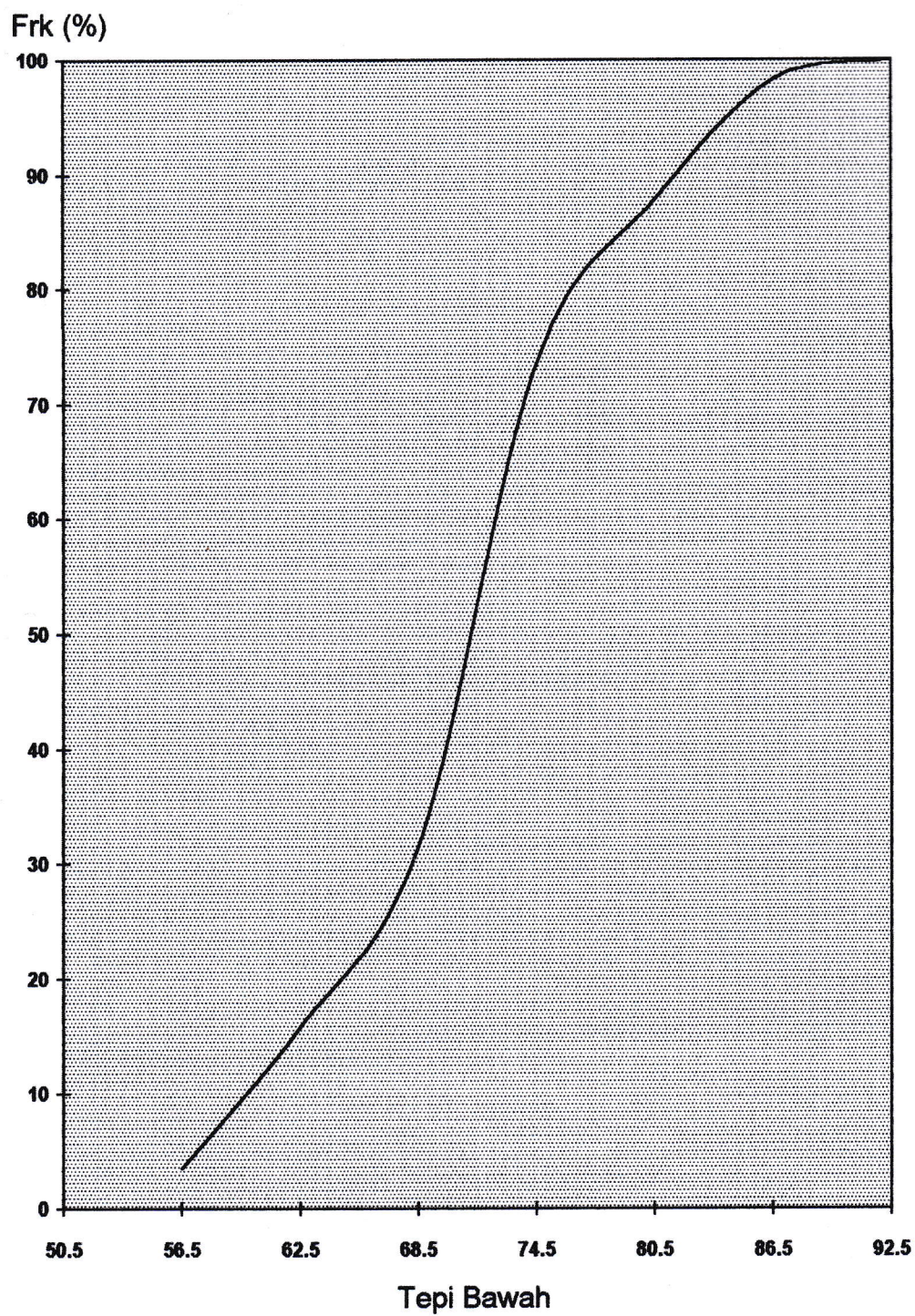
Menyajikan distribusi frekuensi "*Kurang Dari*" pada sumbu (sb) horizontal (datar) dan "*frekuensi relatif kumulatif persentase*" (frk %) pada sumbu vertikal (tegak) dalam *Grafik Peluang Normal*.

- a. **Sajian Grafik Peluang Normal Kualitas Pelayanan** distribusi frekuensi "*kurang dari*" dan "*frekuensi relatif kumulatif (%)*" untuk kualitas pelayanan (X_1). Disajikan pada grafik 5.1.
- b. **Sajian Grafik Peluang Normal Tarif** distribusi frekuensi "*kurang dari*" dan "*frekuensi relatif kumulatif (%)*" untuk tarif (X_2). Disajikan pada grafik 5.2.
- c. **Sajian Grafik Peluang Normal Kepuasan Pasien** distribusi frekuensi "*kurang dari*" dan "*frekuensi relatif kumulatif (%)*" untuk kepuasan pasien (Y). Disajikan pada grafik 5.3.

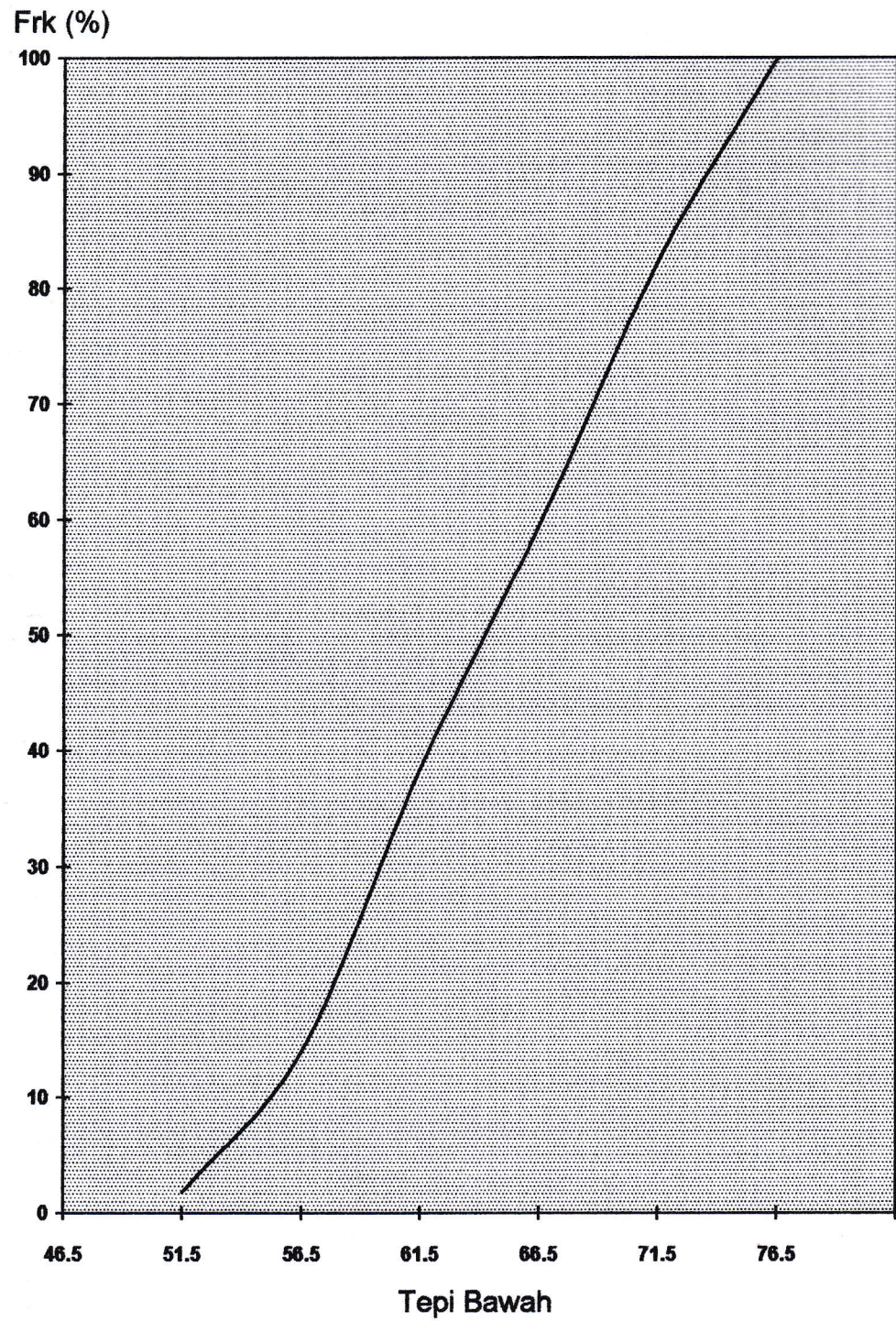
7. Kesimpulan dari Grafik.

Setelah memperhatikan ketiga *grafik peluang normal* tersebut di atas untuk sajian distribusi frekuensi tentang data kualitas pelayanan (X_1), tarif (X_2) dan kepuasan pasien (Y) ternyata bentuk garisnya "**mendekati garis lurus**", yang berarti ketiga variabel data tersebut (X_1 , X_2 , Y) adalah **normal**. Akhirnya dapat ditarik kesimpulan bahwa statistik yang akan dipakai untuk mengolah data ini adalah *statistik parametris*.

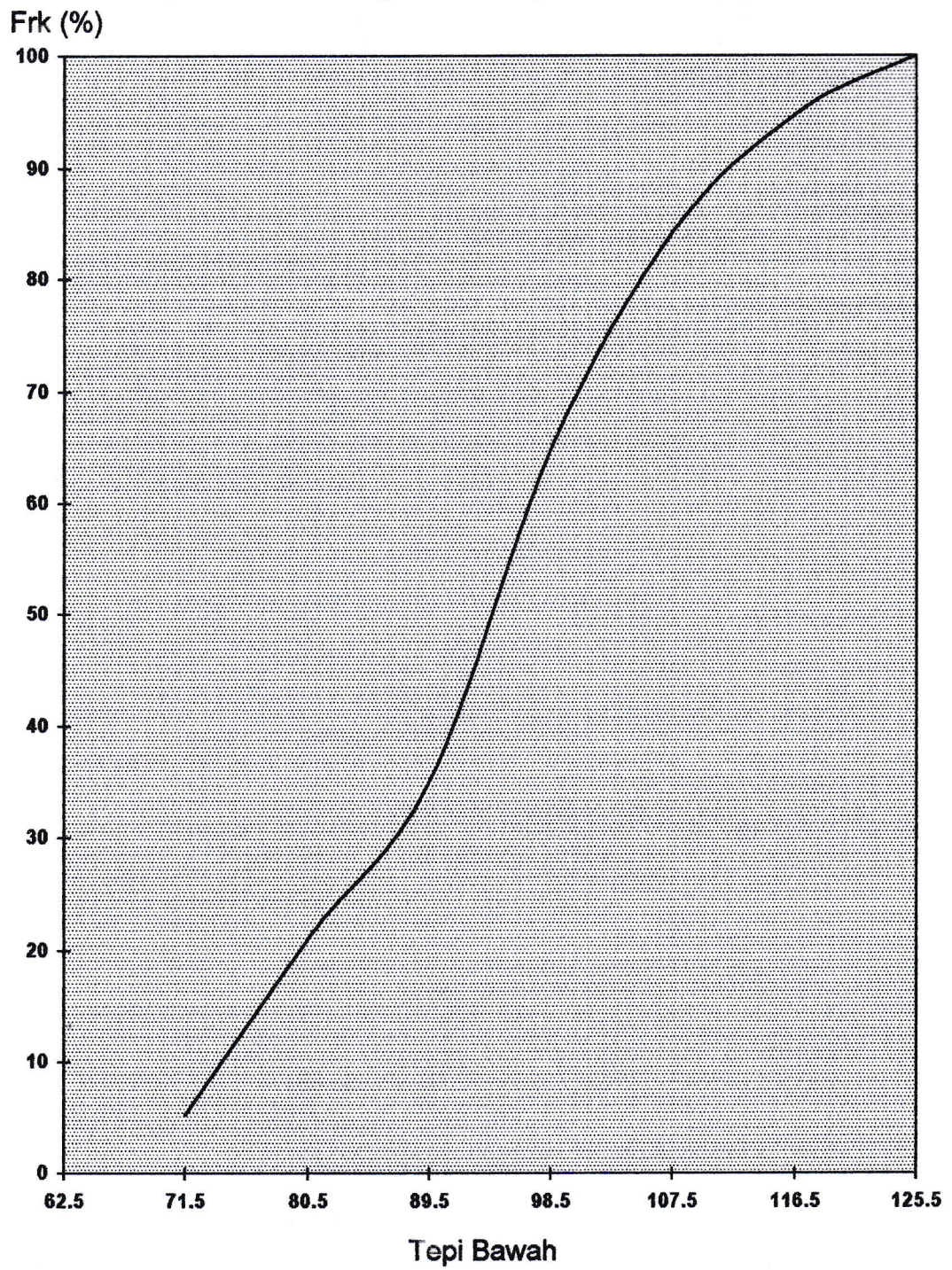
Grafik 5.1
Grafik Peluang Normal Kualitas Pelayanan (X_1)



Grafik 5.2
Grafik Peluang Normal Tarif (X_2)



Grafik 5.3
Grafik Peluang Normal Kepuasan Pasien (Y)



D. Analisis Variabel (Data) Statistik

Pembahasan analisis variabel (X_1 , X_2 , Y) penelitian dibagi 4 kelompok yaitu *mean dan standar deviasi, regresi, korelasi, dan uji hipotesis statistik (uji pengaruh)*. Lebih jelasnya dapat diuraikan di bawah ini.

1. Mean (rata-rata) Dan Standar Deviasi

Ukuran *mean* dan standar deviasi data, yaitu :

- a. Rata-rata (*mean*) (\bar{X}_i , \bar{Y})

Rumusnya :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{f_i}$$

- 1). Rata-rata (*mean*) untuk variabel kualitas pelayanan (X_1)

Rumusnya :

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{f_i}$$

Rata-rata kualitas pelayanan (\bar{X}_1) dicari dengan bantuan tabel 5.15 sebagai berikut ini.

Tabel 5.15
Penyusunan Tabel Frekuensi Rata-Rata Dan Standar Deviasi untuk
Kualitas Pelayanan (X_1)

No. K ke-	Intrv Klas	f_i	X_i	$f_i \cdot X_i$	\bar{X}	$(X_i - \bar{X}_i)$	$(X_i - \bar{X}_i)^2$	$f_i(X_i - \bar{X}_i)^2$
1	51-56	2	53,5	107	70,87	-17,37	301,66	603,32
2	57-62	7	59,5	416,50	70,87	-11,37	129,24	904,69
3	63-68	9	65,5	589,50	70,87	-5,37	28,82	259,38
4	69-74	24	71,5	1.716	70,87	0,63	0,40	9,57
5	75-80	8	77,5	620	70,87	6,63	43,98	351,82
6	81-86	6	83,5	501	70,87	12,63	159,56	957,34
7	87-92	1	89,5	89,50	70,87	18,63	347,14	347,14
Jumlah (Σ)		57		4.039,50				3.433,26

Maka "rata-rata kualitas pelayanan" (\bar{X}_1) adalah sebagai berikut :

$$\bar{X}_1 = \frac{\Sigma f_i \cdot X_i}{f_i}$$

$$\bar{X}_1 = \frac{4.039,50}{57}$$

$$= 70,87$$

2). Rata-rata (*mean*) untuk variabel tarif (X_2)

Rumusnya :

$$\bar{X}_2 = \frac{\Sigma f_i \cdot X_i}{f_i}$$

Rata-rata tarif (\bar{X}_2) dicari dengan bantuan tabel 5.16 sebagai berikut ini.

Tabel 5.16
Penyusunan Tabel Frekuensi Rata-Rata Dan Standar Deviasi untuk
Tarif (X_2)

No. K ke-	Intrv Klas	f_i	X_i	$f_i \cdot X_i$	\bar{X}	$(X_i - \bar{X}_i)$	$(X_i - \bar{X}_i)^2$	$f_i (X_i - \bar{X}_i)^2$
1	47-51	1	49	49	64,17	-15,17	230,13	230,13
2	52-56	7	54	378	64,17	-10,17	103,43	724,01
3	57-61	14	59	826	64,17	-5,17	26,73	374,22
4	62-66	12	64	768	64,17	-0,17	0,03	0,36
5	67-71	13	69	897	64,17	4,83	23,33	303,29
6	72-76	10	74	740	64,17	9,83	96,63	966,30
7	77-81	-	79	-	64,17	14,83	219,93	0
Jumlah (Σ)		57		3.658				2.598,31

Maka "rata-rata tarif" (\bar{X}_2) adalah sebagai berikut :

$$\bar{X}_2 = \frac{\Sigma f_i X_i}{f_i}$$

$$\bar{X}_2 = \frac{3.658}{57}$$

$$\approx 64,17$$

- 3). Rata-rata (*mean*) untuk variabel kepuasan pasien (Y)

Rumusnya :

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma f_i \cdot Y}{f_i}$$

Rata-rata kepuasan pasien (\bar{Y}) dicari dengan bantuan tabel 5.17 sebagai berikut ini.

Tabel 5.17
Penyusunan Tabel Frekuensi Rata-Rata Dan Standar Deviasi untuk
Kepuasan Pasien (Y)

No. K ke-	Intrv Klas	f _i	Y	f _i .Y	\bar{Y}	(Y - \bar{Y})	(Y - \bar{Y}) ²	f _i (Y - \bar{Y}) ²
1	63-71	3	67	201	93,53	-26,53	70,64	2.110,94
2	72-80	9	76	684	93,53	-17,53	307,17	2.764,55
3	81-89	8	85	680	93,53	-8,53	72,70	581,58
4	90-98	17	94	1.598	93,53	0,47	0,22	3,81
5	99-107	11	103	1.133	93,53	9,47	89,75	987,26
6	108-116	6	112	672	93,53	18,47	341,28	2.047,66
7	117-125	3	121	363	93,53	27,47	754,80	2.264,41
Jumlah (Σ)		57		5.331				10.760,21

Maka "rata-rata kepuasan pasien" (\bar{Y}) adalah sebagai berikut :

$$\bar{Y} = \frac{\sum f_i \cdot Y}{f_i}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{5.331}{57} \\ &= 93,53\end{aligned}$$

b. Standar Deviasi (s)

Rumusnya :

$$s = \sqrt{\frac{\sum f_i \cdot (X_i - \bar{X}_i)^2}{(n - 1)}}$$

- 1). Standar Deviasi (s) untuk variabel kualitas pelayanan (X_1)

Rumusnya :

$$s_{x.1} = \sqrt{\frac{\sum f_i.(X_i - \bar{X}_i)^2}{(n - 1)}}$$

Standar deviasi “kualitas pelayanan” (X_1) dicari dengan mempergunakan tabel 5.15 sebagai berikut ini.

$$s_{x.1} = \sqrt{\frac{3.433,26}{(57 - 1)}}$$

$$= \sqrt{\frac{3.433,26}{56}}$$

$$= \sqrt{61,308}$$

$$= 7,829956$$

$$\approx 7,83$$

- 2). Standar Deviasi (s) untuk variabel tarif (X_2)

Rumusnya :

$$s_{x.2} = \sqrt{\frac{\sum f_i.(X_i - \bar{X}_i)^2}{(n - 1)}}$$

Standar deviasi "tarif" (X_2) dicari dengan mempergunakan tabel 5.16 sebagai berikut ini.

$$s_{x.2} = \sqrt{\frac{2.598,31}{(57 - 1)}}$$

$$= \sqrt{\frac{2.598,31}{56}}$$

$$= \sqrt{46,40}$$

$$= 6,811754$$

$$\approx 6,81$$

3). Standar Deviasi (s) untuk variabel kepuasan pasien (Y)

Rumusnya :

$$s_y = \sqrt{\frac{\sum f_i (Y - \bar{Y})^2}{(n - 1)}}$$

Standar deviasi "kepuasan pasien" (Y) dicari dengan mempergunakan tabel 5.17 sebagai berikut ini.

$$\begin{aligned}
 s_y &= \sqrt{\frac{10.760,21}{(57 - 1)}} \\
 &= \sqrt{\frac{10.760,21}{56}} \\
 &= \sqrt{192,146607} \\
 &= 13,861696 \\
 &\approx 13,86
 \end{aligned}$$

Bila diringkas hasil perhitungan *mean* (rata-rata) dan standar deviasi untuk ketiga variabel tersebut (X_1 , X_2 , Y) tampak pada tabel 5.18 berikut ini.

Tabel 5.18
Gambaran Masing-Masing Variabel X_1 , X_2 , Y

No.	Variabel	n	Mean	s	Nilai Terendah	Nilai Tertinggi
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	57	70,87	7,83	18	90
2	Tarif (X_2)	57	64,17	6,81	18	90
3	Kepuasan Pasien (Y)	57	93,53	13,86	26	130

2. Regresi (Pola Hubungan) (Y)

Perhitungan analisis regresi penelitian ini dibagi 2 bagian, yaitu regresi sederhana dan regresi ganda serta interpretasi koefisiennya sebagai berikut :

a. Regresi Sederhana (Y) Dan Interpretasi Koefisiennya

- 1). Antara variabel 'kualitas pelayanan' (X_1) terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah :

Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan tabel penolong perhitungan yaitu pada tabel 5.19

Tabel 5.19
Tabel Penolong untuk Menghitung Persamaan Regresi Dan Korelasi Sederhana untuk X_1 terhadap Y

No.	X_1	Y	$X_1 \cdot Y$	X_1^2	Y^2
1	69	103	7.107	4.761	10.609
2	77	85	6.545	5.929	7.225
3	68	88	5.984	4.624	7.744
4	83	124	10.292	6.889	15.376
5	69	90	6.210	4.761	8.100
6	67	78	5.226	4.489	6.084
7	78	106	8.268	6.084	11.236
8	77	105	8.085	5.929	11.025
9	66	96	6.336	4.356	9.216
10	77	83	6.391	5.929	6.889
11	74	100	7.400	5.476	10.000
12	71	77	5.467	5.041	5.929
13	62	79	4.898	3.844	6.241
14	74	98	7.252	5.476	9.604

15	76	110	8.360	5.776	12.100
16	69	95	6.555	4.761	9.025
17	73	104	7.592	5.329	10.816
18	65	89	5.785	4.225	7.921
19	69	63	4.347	4.761	3.969
20	60	83	4.980	3.600	6.889
21	68	72	4.896	4.624	5.184
22	59	90	5.310	3.481	8.100
23	69	97	6.693	4.761	9.409
24	72	92	6.624	5.184	8.464
25	72	104	7.488	5.184	10.816
26	73	95	6.935	5.329	9.025
27	70	91	6.370	4.900	8.281
28	65	94	6.110	4.225	8.836
29	74	96	7.104	5.476	9.216
30	81	97	7.857	6.561	9.409
31	67	96	6.432	4.489	9.216
32	71	81	5.751	5.041	6.561
33	82	96	7.872	6.724	9.216
34	73	100	7.300	5.329	10.000
35	74	112	8.288	5.476	12.544
36	88	115	10.120	7.744	13.225
37	70	97	6.790	4.900	9.409
38	73	116	8.468	5.329	13.456
39	85	118	10.030	7.225	13.924
40	84	114	9.576	7.056	12.996
41	60	80	4.800	3.600	6.400
42	57	77	4.389	3.249	5.929
43	64	116	7.424	4.096	13.456
44	76	98	7.448	5.776	9.604

45	51	67	3.417	2.601	4.489
46	73	83	6.059	5.329	6.889
47	84	100	8.400	7.056	10.000
48	71	80	5.680	5.041	6.400
49	63	65	4.095	3.969	4.225
50	73	99	7.227	5.329	9.801
51	57	85	4.845	3.249	7.225
52	74	93	6.882	5.476	8.649
53	76	104	7.904	5.776	10.816
54	70	101	7.070	4.900	10.201
55	55	74	4.070	3.025	5.476
56	78	123	9.594	6.084	15.129
57	61	78	4.758	3.721	6.084
Σ	4.037	5.352	383.156	289.355	514.058

Berdasarkan tabel 5.19 di atas, persamaan regresi sederhana yaitu persamaan $Y = a_1 + b_1 X_1$, di mana :

$$\begin{aligned}
 n &= 57 \\
 \Sigma X_1 &= 4.037 \\
 \Sigma Y &= 5.352 \\
 \Sigma X_1 \cdot Y &= 383.156 \\
 \Sigma X_1^2 &= 289.355 \\
 \Sigma Y^2 &= 514.058
 \end{aligned}$$

dapat dihitung a_1 dan b_1 sebagai berikut :

$$a_{x.1} = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X_1^2) - (\Sigma X_1)(\Sigma X_1 \cdot Y)}{n \cdot (\Sigma X_1^2) - (\Sigma X_1)^2}$$

$$a_{x.1} = \frac{(5.352)(289.355) - (4.037)(383.156)}{57(289.355) - (4.037)^2}$$

$$= \frac{1.548.627.960 - 1.546.800.772}{16.493.235 - 16.297.369}$$

$$= \frac{1.827.188}{195.866}$$

$$= 9,32876558463$$

≈ 9,33 (diambil 2 angka di belakang koma)

$$b_{x.1} = \frac{n(\sum X_1 \cdot Y) - (\sum X_1)(\sum Y)}{n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2}$$

$$b_{x.1} = \frac{57(383.156) - (4.037)(5.352)}{57(289.355) - (4.037)^2}$$

$$= \frac{21.839.892 - 21.606.024}{16.493.235 - 16.297.369}$$

$$= \frac{233.868}{195.866}$$

$$= 1,1940204017$$

$$\approx 1,19 \text{ (diambil 2 angka di belakang koma)}$$

Sehingga persamaan regresi sederhana (Y) antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat ditulis berikut ini.

$$Y = a_1 + b_1X_1 \implies a_1 = 9,33 \text{ dan } b_1 = 1,19$$

$$Y = 9,33 + 1,19X_1$$

Hasil persamaan regresi sederhana tersebut ($Y = 9,33 + 1,19X_1$) di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien meningkat dan menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa, misalnya, jika kualitas pelayanan ditingkatkan 1 kali, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 1,19 kali, sedangkan apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan maka kepuasan pasien hanya sebesar 9,33.

- 2). Antara variabel 'tarif' (X_2) terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah :
Perhitungan ini dilakukan dengan mempergunakan tabel penolong perhitungan yaitu pada tabel 5.20

Tabel 5.20
Tabel Penolong untuk Menghitung Persamaan Regresi Dan Korelasi
Sederhana untuk X_2 terhadap Y

No.	X_2	Y	$X_2 \cdot Y$	X_2^2	Y^2
1	62	103	6.386	3.844	10.609
2	58	85	4.930	3.364	7.225
3	63	88	5.544	3.969	7.744
4	68	124	8.432	4.624	15.376
5	66	90	5.940	4.356	8.100
6	66	78	5.148	4.356	6.084
7	76	106	8.056	5.776	11.236
8	58	105	6.090	3.364	11.025
9	63	96	6.048	3.969	9.216
10	70	83	5.810	4.900	6.889
11	71	100	7.100	5.041	10.000
12	47	77	3.619	2.209	5.929
13	57	79	4.503	3.249	6.241
14	67	98	6.566	4.489	9.604
15	68	110	7.480	4.624	12.100
16	57	95	5.415	3.249	9.025
17	73	104	7.592	5.329	10.816
18	56	89	4.984	3.136	7.921
19	58	63	3.654	3.364	3.969
20	62	83	5.146	3.844	6.889
21	62	72	4.464	3.844	5.184
22	62	90	5.580	3.844	8.100

23	59	97	5.723	3.481	9.409
24	67	92	6.164	4.489	8.464
25	56	104	5.824	3.136	10.816
26	65	95	6.175	4.225	9.025
27	65	91	5.915	4.225	8.281
28	60	94	5.640	3.600	8.836
29	71	96	6.816	5.041	9.216
30	76	97	7.372	5.776	9.409
31	61	96	5.856	3.721	9.216
32	66	81	5.346	4.356	6.561
33	75	96	7.200	5.625	9.216
34	70	100	7.000	4.900	10.000
35	67	112	7.504	4.489	12.544
36	70	115	8.050	4.900	13.225
37	58	97	5.626	3.364	9.409
38	72	116	8.352	5.184	13.456
39	71	118	8.378	5.041	13.924
40	60	114	6.840	3.600	12.996
41	75	80	6.000	5.625	6.400
42	63	77	4.851	3.969	5.929
43	52	116	6.032	2.704	13.456
44	56	98	5.488	3.136	9.604
45	52	67	3.484	2.704	4.489
46	57	83	4.731	3.249	6.889
47	73	100	7.300	5.329	10.000
48	54	80	4.320	2.916	6.400
49	53	65	3.445	2.809	4.225
50	58	99	5.742	3.364	9.801
51	57	85	4.845	3.249	7.225
52	73	93	6.789	5.329	8.649

53	68	104	7.072	4.624	10.816
54	68	101	6.868	4.624	10.201
55	61	74	4.514	3.721	5.476
56	76	123	9.348	5.776	15.129
57	72	78	5.616	5.184	6.084
Σ	3.647	5.352	344.713	236.209	514.058

Berdasarkan tabel 5.20 di atas, persamaan regresi sederhana yaitu persamaan $Y = a_2 + b_2X_2$, di mana :

$$n = 57$$

$$\Sigma X_2 = 3.647$$

$$\Sigma Y = 5.352$$

$$\Sigma X_2 \cdot Y = 344.713$$

$$\Sigma X_2^2 = 236.209$$

$$\Sigma Y^2 = 514.058$$

dapat dihitung a_2 dan b_2 sebagai berikut :

$$a_{x.2} = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X_2^2) - (\Sigma X_2)(\Sigma X_2 \cdot Y)}{n(\Sigma X_2^2) - (\Sigma X_2)^2}$$

$$a_{x.2} = \frac{(5.352)(236.209) - (3.647)(344.713)}{57(236.209) - (3.647)^2}$$

$$= \frac{1.264.190.568 - 1.257.168.311}{13.463.913 - 13.300.609}$$

$$= \frac{7.022.257}{163.304}$$

$$= 43,0011328565$$

≈ 43 (diambil 2 angka di belakang koma)

$$b_{x_2} = \frac{n(\sum X_2 \cdot Y) - (\sum X_2)(\sum Y)}{n(\sum X_2^2) - (\sum X_2)^2}$$

$$b_{x_2} = \frac{57(344.713) - (3.647)(5.352)}{57(236.209) - (3.647)^2}$$

$$= \frac{19.648.641 - 19.518.744}{13.463.913 - 13.300.609}$$

$$= \frac{129.897}{163.304}$$

$$= 0,79543060794$$

$\approx 0,79$ (diambil 2 angka di belakang koma)

Sehingga persamaan regresi sederhana (Y) antara tarif (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat ditulis berikut ini.

$$Y = a_2 + b_2 X_2 \implies a_2 = 43 \text{ dan } b_2 = 0,79$$

$$Y = 43 + 0,79 X_2$$

Hasil persamaan regresi sederhana tersebut ($Y = 43 + 0,79X_2$) di atas menunjukkan bahwa tarif terhadap kepuasan pasien meningkat dan menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa, misalnya, jika tarif ditingkatkan 1 kali, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,79 kali, sedangkan apabila tarif tidak ditingkatkan maka kepuasan pasien hanya sebesar 43.

b. **Regresi Ganda (Y) Dan Interpretasi Koefisiennya**

Regresi Ganda ini antara variabel 'kualitas pelayanan' (X_1) dan 'tarif' (X_2) secara simultan (bersamaan) dilakukan terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah :

Perhitungan ini dilakukan dengan mempergunakan tabel penolong perhitungan yaitu pada tabel 5.21.

Tabel 5.21
Tabel Penolong untuk Menghitung Persamaan Regresi Dan Korelasi Ganda untuk X_1 , X_2 terhadap Y (Dua Variabel Bebas)

No.	X_1	X_2	Y	$X_1 \cdot Y$	$X_2 \cdot Y$	$X_1 \cdot X_2$	X_1^2	X_2^2	Y^2
1	69	62	103	7.107	6.386	4.278	4.761	3.844	10.609
2	77	58	85	6.545	4.930	4.466	5.929	3.364	7.225
3	68	63	88	5.984	5.544	4.284	4.624	3.969	7.744
4	83	68	124	10.292	8.432	5.644	6.889	4.624	15.376
5	69	66	90	6.210	5.940	4.554	4.761	4.356	8.100
6	67	66	78	5.226	5.148	4.422	4.489	4.356	6.084

7	78	76	106	8.268	8.056	5.928	6.084	5.776	11.236
8	77	58	105	8.085	6.090	4.466	5.929	3.364	11.025
9	66	63	96	6.336	6.048	4.158	4.356	3.969	9.216
10	77	70	83	6.391	5.810	5.390	5.929	4.900	6.889
11	74	71	100	7.400	7.100	5.254	5.476	5.041	10.000
12	71	47	77	5.467	3.619	3.337	5.041	2.209	5.929
13	62	57	79	4.898	4.503	3.534	3.844	3.249	6.241
14	74	67	98	7.252	6.566	4.958	5.476	4.489	9.604
15	76	68	110	8.360	7.480	5.168	5.776	4.624	12.100
16	69	57	95	6.555	5.415	3.933	4.761	3.249	9.025
17	73	73	104	7.592	7.592	5.329	5.329	5.329	10.816
18	65	56	89	5.785	4.984	3.640	4.225	3.136	7.921
19	69	58	63	4.347	3.654	4.002	4.761	3.364	3.969
20	60	62	83	4.980	5.146	3.720	3.600	3.844	6.889
21	68	62	72	4.896	4.464	4.216	4.624	3.844	5.184
22	59	62	90	5.310	5.580	3.658	3.481	3.844	8.100
23	69	59	97	6.693	5.723	4.071	4.761	3.481	9.409
24	72	67	92	6.624	6.164	4.824	5.184	4.489	8.464
25	72	56	104	7.488	5.824	4.032	5.184	3.136	10.816
26	73	65	95	6.935	6.175	4.745	5.329	4.225	9.025
27	70	65	91	6.370	5.915	4.550	4.900	4.225	8.281
28	65	60	94	6.110	5.640	3.900	4.225	3.600	8.836
29	74	71	96	7.104	6.816	5.254	5.476	5.041	9.216

30	81	76	97	7.857	7.372	6.156	6.561	5.776	9.409
31	67	61	96	6.432	5.856	4.087	4.489	3.721	9.216
32	71	66	81	5.751	5.346	4.686	5.041	4.356	6.561
33	82	75	96	7.872	7.200	6.150	6.724	5.625	9.216
34	73	70	100	7.300	7.000	5.110	5.329	4.900	10.000
35	74	67	112	8.288	7.504	4.958	5.476	4.489	12.544
36	88	70	115	10.120	8.050	6.160	7.744	4.900	13.225
37	70	58	97	6.790	5.626	4.060	4.900	3.364	9.409
38	73	72	116	8.468	8.352	5.256	5.329	5.184	13.456
39	85	71	118	10.030	8.378	6.035	7.225	5.041	13.924
40	84	60	114	9.576	6.840	5.040	7.056	3.600	12.996
41	60	75	80	4.800	6.000	4.500	3.600	5.625	6.400
42	57	63	77	4.389	4.851	3.591	3.249	3.969	5.929
43	64	52	116	7.424	6.032	3.328	4.096	2.704	13.456
44	76	56	98	7.448	5.488	4.256	5.776	3.136	9.604
45	51	52	67	3.417	3.484	2.652	2.601	2.704	4.489
46	73	57	83	6.059	4.731	4.161	5.329	3.249	6.889
47	84	73	100	8.400	7.300	6.132	7.056	5.329	10.000
48	71	54	80	5.680	4.320	3.834	5.041	2.916	6.400
49	63	53	65	4.095	3.445	3.339	3.969	2.809	4.225
50	73	58	99	7.227	5.742	4.234	5.329	3.364	9.801
51	57	57	85	4.845	4.845	3.249	3.249	3.249	7.225
52	74	73	93	6.882	6.789	5.402	5.476	5.329	8.649

53	76	68	104	7.904	7.072	5.168	5.776	4.624	10.816
54	70	68	101	7.070	6.868	4.760	4.900	4.624	10.201
55	55	61	74	4.070	4.514	3.355	3.025	3.721	5.476
56	78	76	123	9.594	9.348	5.928	6.084	5.776	15.129
57	61	72	78	4.758	5.616	4.392	3.721	5.184	6.084
Σ	4.037	3.647	5.352	383.156	344.713	259.694	289.355	236.209	514.058

Berdasarkan tabel 5.21 di atas, persamaan regresi ganda yaitu persamaan

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$, di mana :

$$n = 57$$

$$\Sigma X_1 = 4.037$$

$$\Sigma X_2 = 3.647$$

$$\Sigma Y = 5.352$$

$$\Sigma X_1 \cdot Y = 383.156$$

$$\Sigma X_2 \cdot Y = 344.713$$

$$\Sigma X_1 \cdot X_2 = 259.694$$

$$\Sigma X_1^2 = 289.355$$

$$\Sigma X_2^2 = 236.209$$

dapat dihitung a , b_1 dan b_2 sebagai berikut ini.

Persamaan yang dipakai untuk menghitung b_1 dan b_2 yaitu persamaan regresi dua 'prediktor' (variabel bebas) adalah :

$$\begin{aligned}\Sigma Y &= a.n + b_1 \Sigma X_1 + b_2 \Sigma X_2 \\ \Sigma X_1.Y &= a.\Sigma X_1 + b_1 \Sigma X_1^2 + b_2 \Sigma X_1.X_2 \\ \Sigma X_2.Y &= a.\Sigma X_2 + b_1 \Sigma X_1.X_2 + b_2 \Sigma X_2^2\end{aligned}$$

Maka dimasukkanlah nilai dari data-data tersebut di atas ke dalam persamaan regresi ganda sehingga hasilnya menjadi :

$$5.352 = 57 a + 4.037b_1 + 3.647b_2 \dots\dots\dots (1)$$

$$383.156 = 4.037a + 289.355b_1 + 259.694b_2 \dots\dots\dots (2)$$

$$344.713 = 3.647a + 259.694b_1 + 236.209b_2 \dots\dots\dots (3)$$

Persamaan (1) dikalikan dengan 4.037, persamaan (2) dikalikan dengan 57 sehingga hasilnya menjadi :

$$21.606.024 = 230.109a + 16.297.369b_1 + 14.722.939b_2$$

$$21.839.892 = 230.109a + 16.493.235b_1 + 14.802.558b_2$$

$$\hline \dots\dots\dots (-)$$

$$- 233.868 = 0a + (- 195.866)b_1 + (- 79.619)b_2$$

$$- 233.868 = - 195.866b_1 - 79.619b_2 \dots\dots\dots (4)$$

Persamaan (1) dikalikan dengan 3.647, persamaan (3) dikalikan dengan 57 sehingga hasilnya menjadi :

$$\begin{array}{r}
 19.518.744 = 207.879a + 14.722.939b_1 + 13.300.609b_2 \\
 19.648.641 = 207.879a + 14.802.558b_1 + 13.463.913b_2 \\
 \hline
 -129.897 = 0a + (-79.619)b_1 + (-163.304)b_2 \quad (-) \\
 -129.897 = -79.619b_1 - 163.304b_2 \quad \dots\dots\dots (5)
 \end{array}$$

Persamaan (4) dikalikan dengan 79.619, persamaan (5) dikalikan dengan 195.866 sehingga hasilnya menjadi :

$$\begin{array}{r}
 -18.620.336.292 = -15.594.655.054b_1 - 6.339.185.161b_2 \\
 -25.442.405.802 = -15.594.655.054b_1 - 31.985.701.264b_2 \\
 \hline
 6.822.069.510 = 0b_1 + 25.646.516.103b_2 \quad (-) \\
 6.822.069.510 = 25.646.516.103b_2
 \end{array}$$

Untuk memudahkan dibalik susunannya sebagai berikut :

$$25.646.516.103b_2 = 6.822.069.510$$

Sehingga nilai b_2 adalah :

$$b_2 = \frac{6.822.069.510}{25.646.516.103}$$

$$= 0,26600375203$$

$$\approx 0,27 \text{ (diambil 2 angka di belakang koma)}$$

Nilai b_2 dimasukkan dalam salah satu persamaan (4) atau (5) untuk mencari nilai b_1 . Dalam hal ini dimasukkan dalam persamaan (4) saja, maka :

$$- 233.868 = - 195.866b_1 - 79.619b_2$$

$$- 233.868 = - 195.866b_1 - 79.619(0,27)$$

$$- 233.868 = - 195.866b_1 - 21.497,13$$

$$195.866b_1 = 233.868 - 21.497,13$$

$$195.866b_1 = 212.370,87$$

$$b_1 = \frac{212.370,87}{195.866}$$

$$= 1,08426613092$$

$$\approx 1,08 \text{ (diambil 2 angka di belakang koma)}$$

Untuk mengetahui nilai "a", dimasukkanlah nilai b_1 dan b_2 ke dalam salah satu persamaan, yaitu persamaan (1), persamaan (2) atau persamaan (3). Dalam hal ini dimasukkan saja ke dalam persamaan (1) sehingga nilai "a" adalah sebagai berikut ini.

$$5.352 = 57a + 4.037b_1 + 3.647b_2$$

$$5.352 = 57a + 4.037(1,08) + 3.647(0,27)$$

$$5.352 = 57a + 4.359,96 + 984,69$$

$$5.352 - 4.359,96 - 984,69 = 57a$$

$$5.352 - 5.344,65 = 57a$$

$$7,35 = 57a$$

Untuk memudahkannya, maka dibalik susunannya sebagai berikut :

$$57a = 7,35 \implies \text{sehingga nilai "a" adalah :}$$

$$a = \frac{7,35}{57}$$

$$= 0,12894736842$$

$$\approx 0,13 \text{ (diambil 2 angka di belakang koma)}$$

Jadi :

$$a = 0,13$$

$$b_1 = 1,08$$

$$b_2 = 0,27$$

Sehingga persamaan regresi ganda untuk 2 variabel bebas (X_1 = kualitas pelayanan, dan X_2 = tarif) terhadap Y (kepuasan pasien) dapat ditulis berikut ini.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 0,13 + 1,08X_1 + 0,27X_2$$

Hasil persamaan regresi ganda tersebut ($Y = 0,13 + 1,08X_1 + 0,27X_2$) di atas memberikan arti bahwa kedua variabel bebas itu (X_1, X_2) secara simultan (bersamaan) mempunyai arah yang positif terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut dapat diartikan, misalnya, jika kedua variabel bebas tersebut ditingkatkan masing-masing satu kali, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 1,08 ditambah 0,27 kali. Sedangkan apabila kedua variabel bebas ini (X_1, X_2) tidak ditingkatkan maka kepuasan pasien hanyalah sebesar 0,13.

3. Korelasi (Keeratan Hubungan) ($r_{1,y,x(1)}, R_{y,x(1-2)}$)

Perhitungan analisis korelasi statistik ini dibagi 2 bagian, yaitu *nilai koefisien korelasi sederhana (korelasi pearson)* dan *nilai koefisien korelasi ganda (korelasi ganda 2 variabel bebas)* serta interpretasi koefisien sebagai berikut :

a. Nilai Koefisien Korelasi Sederhana ($r_{1,y,x(1)}$) Dan Interpretasi Koefisien.

- 1). Antara variabel 'kualitas pelayanan' (X_1) terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah :

Rumusnya :

$$r_{1,y,x(1)} = \frac{n(\sum X_1 \cdot Y) - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana dalam tabel 5.19 pada halaman 122 diperoleh X_1 , Y dan "n" serta kombinasinya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= 57 \\ \Sigma X_1 &= 4.037 \\ \Sigma Y &= 5.352 \\ \Sigma X_1 \cdot Y &= 383.156 \\ \Sigma X_1^2 &= 289.355 \\ \Sigma Y^2 &= 514.058 \end{aligned}$$

Maka $r_{1,y,x(1)}$ (korelasi sederhana) dapat dihitung dan hasilnya adalah :

$$r_{1,y,x(1)} = \frac{n(\Sigma X_1 \cdot Y) - (\Sigma X_1)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n(\Sigma X_1^2) - (\Sigma X_1)^2\} \{n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$\begin{aligned} r_{1,y,x(1)} &= \frac{57(383.156) - (4.037)(5.352)}{\sqrt{\{57(289.355) - (4.037)^2\} \{57(514.058) - (5.352)^2\}}} \\ &= \frac{21.839.892 - 21.606.024}{\sqrt{\{16.493.235 - 16.297.369\} \{29.301.306 - 28.643.904\}}} \end{aligned}$$

$$= \frac{233.868}{\sqrt{\{195.866\}\{657.402\}}}$$

$$= \frac{233.868}{\sqrt{195.866 \times 657.402}}$$

$$= \frac{233.868}{\sqrt{128.762.700.132}}$$

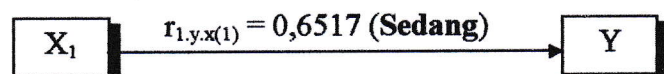
$$= \frac{233.868}{358.835,199126}$$

$$= 0,65174208263$$

$\approx 0,6517$ (diambil 4 angka di belakang koma)

Dan bila kita gambarkan pada kerangka pikir yaitu pada gambar 5.1 di bawah ini.

Gambar 5.1



Dan maka 'nilai koefisien determinasi sederhana' $\{(r_{1,y,x(1)})^2\}$ adalah :

$$(r_{1,y,x(1)})^2 = r_{1,y,x(1)} \times r_{1,y,x(1)}$$

$$(r_{1,y,x(1)})^2 = 0,6517 \times 0,6517$$

$$= 0,42471289$$

$$\approx 0,4247 \implies \text{dikali } 100\%$$

Jadi :

$$0,4247 \times 100\% = 42,47\%$$

Interprestasinya : bahwa variabel tingkat kepuasan pasien erat hubungannya terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 42,47% (sedang) sedangkan sisanya 57,53% (= 100% - 42,47%) berhubungan dengan faktor lain.

2). Antara variabel 'tarif' (X_2) terhdap 'kepuasan pasien' (Y) adalah :

Rumusnya :

$$r_{2,y,x(2)} = \frac{n(\sum X_2 \cdot Y) - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X_2^2) - (\sum X_2)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana dalam tabel 5.20 pada halaman 127 diperoleh X_2 , Y dan "n" serta kombinasinya sebagai berikut :

$$n = 57$$

$$\Sigma X_2 = 3.647$$

$$\Sigma Y = 5.352$$

$$\Sigma X_2 \cdot Y = 344.713$$

$$\Sigma X_2^2 = 236.209$$

$$\Sigma Y^2 = 514.058$$

Maka $r_{2.y.x(2)}$ (korelasi sederhana) dapat dihitung dan hasilnya adalah :

$$r_{2.y.x(2)} = \frac{n(\Sigma X_2 \cdot Y) - (\Sigma X_2)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n(\Sigma X_2^2) - (\Sigma X_2)^2\} \{n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r_{2.y.x(2)} = \frac{57(344.713) - (3.647)(5.352)}{\sqrt{\{57(236.209) - (3.647)^2\} \{57(514.058) - (5.352)^2\}}}$$

$$= \frac{19.648.641 - 19.518.744}{\sqrt{\{13.463.913 - 13.300.609\} \{29.301.306 - 28.643.904\}}}$$

$$= \frac{129.897}{\sqrt{\{163.304\}\{657.402\}}}$$

$$= \frac{129.897}{\sqrt{163.304 \times 657.402}}$$

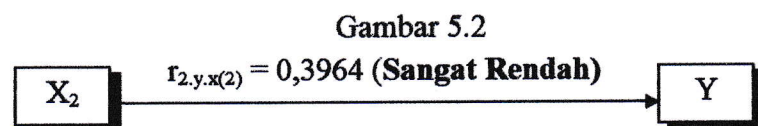
$$= \frac{129.897}{\sqrt{107.356.376.208}}$$

$$= \frac{129.897}{327.652,82878}$$

$$= 0,39644705795$$

$\approx 0,3964$ (diambil 4 angka di belakang koma)

Dan bila kita gambarkan pada kerangka pikir yaitu pada gambar 5.2 di bawah ini.



Dan maka 'nilai koefisien determinasi sederhana' $\{(r_{2.y.x(2)})^2\}$ adalah :

$$(r_{2,y,x(2)})^2 = r_{2,y,x(2)} \times r_{2,y,x(2)}$$

$$(r_{2,y,x(2)})^2 = 0,3964 \times 0,3964$$

$$= 0,15713296$$

$$\approx 0,1571 \implies \text{dikali } 100\%$$

Jadi :

$$0,1571 \times 100\% = 15,71 \%$$

Interprestasinya : bahwa variabel tingkat kepuasan pasien erat hubungannya terhadap variabel tarif sebesar 15,71% (**sangat rendah**) sedangkan sisanya 84,29% (=100% - 15,71%) dipengaruhi oleh faktor lain.

b. Nilai Koefisien Korelasi Ganda (Korelasi Ganda 2 Variabel Bebas)

($R_{y,x(1-2)}$) Dan Interpretasi Koefisien.

Antara variabel 'kualitas pelayanan' (X_1) dan 'tarif' (X_2) dilakukan secara simultan (bersamaan) terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah sebagai berikut ini.

Rumusnya :

$$R_{y,x(1-2)} = \frac{b_1 \cdot \Sigma X_1 Y + b_2 \cdot \Sigma X_2 Y}{\Sigma Y^2}$$

Untuk menghitung $R_{y,x(1-2)}$ (korelasi ganda) dapat dilakukan dengan mencari terlebih dahulu $\Sigma X_1 Y$, $\Sigma X_2 Y$ dan ΣY^2 sebagai berikut ini. Dengan menggunakan tabel 5.21 maka $\Sigma X_1 Y$, $\Sigma X_2 Y$ dan ΣY^2 dapat dihitung.

$$1) \quad \Sigma X_1 Y = \Sigma X_1 \cdot Y - \frac{(\Sigma X_1)(\Sigma Y)}{n}$$

Di mana :

$$n = 57$$

$$\Sigma X_1 = 4.037$$

$$\Sigma Y = 5.352$$

$$\Sigma X_1 \cdot Y = 383.156$$

Maka :

$$\Sigma X_1 Y = \Sigma X_1 \cdot Y - \frac{(\Sigma X_1)(\Sigma Y)}{n}$$

$$\Sigma X_1 Y = 383.156 - \frac{(4.037)(5.352)}{57}$$

$$= 383.156 - \frac{21.606.024}{57}$$

$$= 383.156 - 379.053$$

$$= 4.103$$

$$2) \quad \Sigma X_2 Y = \Sigma X_2 \cdot Y - \frac{(\Sigma X_2)(\Sigma Y)}{n}$$

Di mana :

$$n = 57$$

$$\Sigma X_2 = 3.647$$

$$\Sigma Y = 5.352$$

$$\Sigma X_2 \cdot Y = 344.713$$

Maka :

$$\Sigma X_2 Y = \Sigma X_2 \cdot Y - \frac{(\Sigma X_2)(\Sigma Y)}{n}$$

$$\Sigma X_2 Y = 344.713 - \frac{(3.647)(5.352)}{57}$$

$$= 344.713 - \frac{19.518.744}{57}$$

$$= 344.713 - 342.434$$

$$= 2.279$$

$$3) \quad \Sigma Y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

Di mana :

$$n = 57$$

$$\Sigma Y = 5.352$$

$$\Sigma Y^2 = 514.058$$

Maka :

$$\Sigma Y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

$$\begin{aligned} \Sigma Y^2 &= 514.058 - \frac{(5.352)^2}{57} \\ &= 514.058 - \frac{28.643.904}{57} \\ &= 514.058 - 502.524 \\ &= 11.534 \end{aligned}$$

Setelah $\Sigma X_1 Y$, $\Sigma X_2 Y$ dan ΣY^2 dihitung seperti tersebut di atas maka

$R_{y.x(1-2)}$ (korelasi ganda) dapat pula dihitung berikut.

Di mana diperoleh :

$$b_1 = 1,08$$

$$b_2 = 0,27$$

$$\Sigma X_1 Y = 4.103$$

$$\Sigma X_2 Y = 2.279$$

$$\Sigma Y^2 = 11.534$$

Sehingga $R_{y,x(1-2)}$ (korelasi ganda) adalah :

$$R_{y,x(1-2)} = \frac{b_1 \cdot \Sigma X_1 Y + b_2 \cdot \Sigma X_2 Y}{\Sigma Y^2}$$

$$R_{y,x(1-2)} = \frac{(1,08)(4.103) + (0,27)(2.279)}{11.534}$$

$$= \frac{4.431,24 + 615,33}{11.534}$$

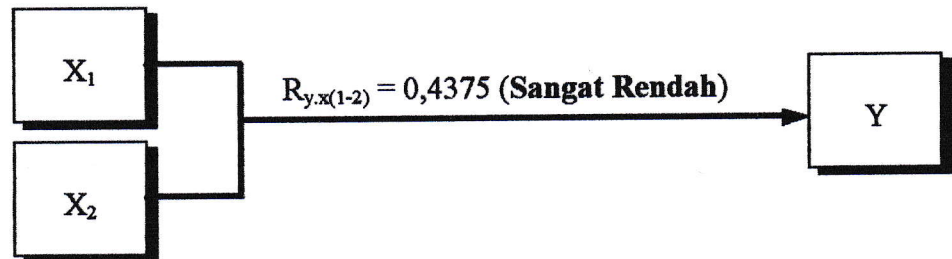
$$= \frac{5.046,57}{11.534}$$

$$= 0,43753858158$$

$$= 0,4375 \text{ (diambil 4 angka di belakang koma)}$$

Dan bila kita gambarkan pada kerangka pikir yaitu pada gambar 5.3 di bawah ini.

Gambar 5.3



Dan maka 'nilai koefisien determinasi ganda' $\{(R_{y.x(1-2)})^2\}$ adalah

$$(R_{y.x(1-2)})^2 = R_{y.x(1-2)} \times R_{y.x(1-2)}$$

$$(R_{y.x(1-2)})^2 = 0,4375 \times 0,4375$$

$$= 0,19140625$$

$$\approx 0,1914 \implies \text{dikali } 100\%$$

Jadi :

$$0,1914 \times 100\% = 19,14 \%$$

Interprestasinya : bahwa variabel tingkat kepuasan pasien erat hubungannya secara simultan (bersamaan) terhadap variabel kualitas pelayanan dan tarif sebesar 19,14% (**sangat rendah**), sedangkan

sisanya 80,86% (=100% - 19,14%) berhubungan dengan faktor lain.

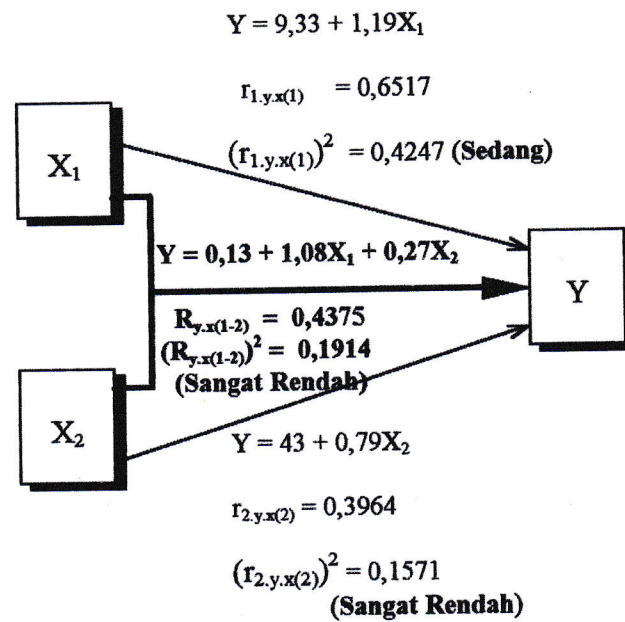
Dari hasil analisis variabel (data) statistik yaitu hasil perhitungan *regresi* (*regresi sederhana* dan *regresi ganda*) maupun hasil perhitungan *korelasi* (*nilai koefisien korelasi sederhana* dan *nilai koefisien korelasi ganda*) serta *determinasi* dapat dibuat daftar ringkasan pada tabel 5.22 di bawah ini.

Tabel 5.22
Ringkasan Persamaan Regresi, Nilai Koefisien Korelasi, Dan
Determinasi X_1 , X_2 dan Y dengan Sampel 57

No	Variabel Yang Dikorelasikan	Korelasi hitung $\{(r_{1,y,x(i)}), (R_{y,x(1-2)})\}$		Determinasi $\{(r_{1,y,x(i)})^2, (R_{y,x(1-2)})^2\}$		Persamaan Regresi	
		Sederhana	Ganda	Sederhana	Ganda	Sederhana (Y)	Ganda (Y)
1	X_1 terhadap Y	0,6517	-	0,4247	-	$y = a + bX_1$ $y = 9,33 + 1,19X_1$	-
2	X_2 terhadap Y	0,3964	-	0,1571	-	$y = a + bX_2$ $y = 43 + 0,79X_2$	-
3	X_1, X_2 , thd Y	-	0,4375	-	0,1914	-	$y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ $y = 0,13 + 1,08X_1 + 0,27X_2$

Dan bila kita gambarkan hasil tabel 5.22 pada kerangka pikir baik regresi dan korelasi serta determinasi adalah tampak pada gambar 5.4 berikut ini.

Gambar 5.4
 Kerangka Pemikiran dengan 2 Variabel Bebas (Independen)



Keterangan :

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Tarif

Y = Kepuasan Pasien

4. Uji Hipotesis Statistik (Uji Pengaruh) ($t_{(i),h}$, F_h)

Untuk mengetahui apakah “kualitas pelayanan” (X_1) dan “tarif” (X_2) mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak baik secara sendiri-sendiri maupun secara simultan (bersamaan) terhadap “kepuasan pasien” (Y) digunakan uji hipotesis statistik ($t_{(i),h}$, F_h). Lebih jelasnya diuraikan di bawah ini.

a. Uji Hipotesis statistik (Uji Pengaruh) “Nilai Koefisien Korelasi Sederhana” ($t_{(i),h}$).

1). Antara variabel ‘kualitas pelayanan’ (X_1) terhadap ‘kepuasan pasien’ (Y) adalah :

Rumusnya :

$$t_{(1),h} = \frac{r_{1,y,x(1)} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{1,y,x(1)})^2}}$$

Untuk memperoleh nilai $r_{1,y,x(1)}$ dari X_1 dan Y dapat dipergunakan tabel 5.22, yaitu ringkasan persamaan regresi, nilai koefisien korelasi dan determinasi X_1 , X_2 dan Y dengan sampel 57 adalah berikut ini.

$$n = 57$$

$$r_{1,y,x(1)} = 0,6517$$

Maka nilai $t_{(1),h}$ dapat dihitung sebagai berikut :

$$t_{(1),h} = \frac{r_{1,y,x(1)} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{1,y,x(1)})^2}}$$

$$t_{(1),h} = \frac{0,6517 \sqrt{57-2}}{\sqrt{1 - (0,6517)^2}}$$

$$= \frac{0,6517 \sqrt{55}}{\sqrt{1 - 0,42471289}}$$

$$= \frac{0,6517 \times 7,41619848709}{\sqrt{0,57528711}}$$

$$= \frac{4,83313655403}{0,7584768355}$$

$$= 6,37216105729$$

$$\approx 6,372 \text{ (diambil 3 angka di belakang koma)}$$

Jadi $t_{(1),h}$ adalah 6,372

Dan $t_{(1),t}$ adalah :

$$t_{(1),t} \implies dk = n - 2$$

Di mana $n = 57$

$$dk_{(1),t} = n - 2$$

$$= 57 - 2$$

$$= 55$$

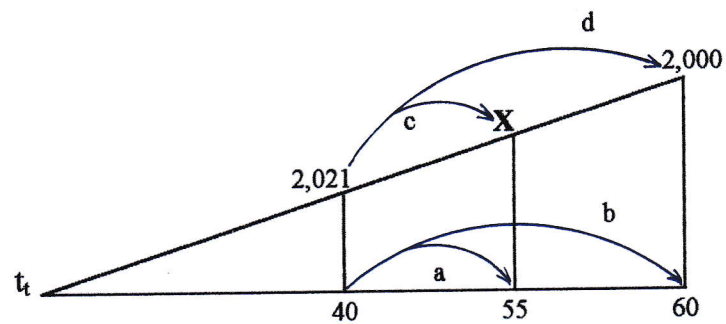
Maka $t_{(1),t}$ pada baris ke-55 dengan $dk = 5\%$ pada Lampiran XI (Tabel Nilai-Nilai Distribusi t) adalah tidak ada. Untuk itu dilakukan perhitungan interpolasi (sisipan) sebagai berikut :

Di mana pada Lampiran XI, antara baris ke-55 didapat :

\Rightarrow baris ke 40 adalah 2,021

\Rightarrow baris ke 60 adalah 2,000

sehingga diperoleh :



$$a : b = c : d$$

$$(55 - 40) : (60 - 40) = (X - 2,021) : (2,000 - 2,021)$$

$$15 : 20 = (X - 2,021) : (-0,021)$$

$$20 \times (X - 2,021) = 15 \times (-0,021)$$

$$20X - 40,42 = -0,315$$

$$20X = 40,42 - 0,315$$

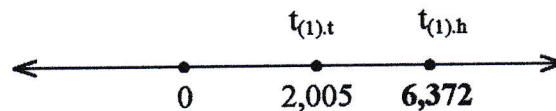
$$20X = 40,105$$

$$X = \frac{40,105}{20}$$

$$= 2,00525$$

$$\approx 2,005$$

Jadi nilai $t_{(1),t}$ pada baris ke-55 dengan $dk = 5\%$ setelah dilakukan perhitungan interpolasi adalah 2,005. Sehingga hasil tersebut dapat digambarkan pada garis bilangan berikut ini.



Hipotesis statistiknya :

$H_0 : \rho = 0 \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \rho \neq 0 \Rightarrow$ Ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai kritisnya :

Bila $t_{(1),h} < t_{(1),h} \Rightarrow$ Tidak signifikan, berarti H_0 diterima.

Bila $t_{(1),h} > t_{(1),h} \Rightarrow$ Signifikan, berarti H_0 ditolak.

Dapat dilihat bahwa $t_{(1),h} > t_{(1),t}$ ($6,372 > 2,005$) berarti H_0 ditolak. Artinya ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2). Antara variabel 'tarif' (X_2) terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah

Rumusnya :

$$t_{(2),h} = \frac{r_{2,y,x(2)} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{2,y,x(2)})^2}}$$

Untuk memperoleh nilai $r_{2,y,x(2)}$ dari X_2 dan Y dapat dipergunakan tabel 5.22, yaitu ringkasan persamaan regresi, nilai koefisien korelasi dan determinasi X_1 , X_2 dan Y dengan sampel 57 adalah berikut ini.

$$n = 57$$

$$r_{2,y,x(2)} = 0,3964$$

Maka nilai $t_{(2),h}$ dapat dihitung sebagai berikut :

$$t_{(2),h} = \frac{r_{2,y,x(2)} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{2,y,x(2)})^2}}$$

$$t_{(2),h} = \frac{0,3964 \sqrt{57-2}}{\sqrt{1 - (0,3964)^2}}$$

$$= \frac{0,3964 \sqrt{55}}{\sqrt{1 - 0,15713296}}$$

$$= \frac{0,3964 \times 7,41619848709}{\sqrt{0,84286704}}$$

$$= \frac{2,93978108028}{0,91807790519}$$

$$= 3,20210416094$$

$\approx 3,202$ (diambil 3 angka di belakang koma)

Jadi $t_{(2),h}$ adalah 3,202

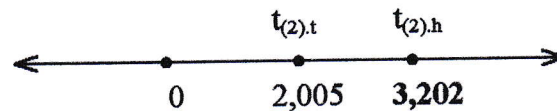
Dan $t_{(2),t}$ adalah :

$$t_{(2),t} \implies dk = n - 2$$

Di mana $n = 57$

$$\begin{aligned} dk_{(2),t} &= n - 2 \\ &= 57 - 2 \\ &= 55 \end{aligned}$$

Maka $t_{(2),t}$ pada baris ke-55 dengan $dk = 5\%$ adalah sama dengan perhitungan interpolasi yang dilakukan pada $t_{(1),t}$ di atas yaitu 2,005. Sehingga hasil tersebut dapat digambarkan pada garis bilangan berikut ini.



Hipotesis statistiknya :

$H_0 : \rho = 0 \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \rho \neq 0 \Rightarrow$ Ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai kritisnya :

Bila $t_{(2),h} < t_{(2),t} \Rightarrow$ Tidak signifikan, berarti H_0 diterima.

Bila $t_{(2),h} > t_{(2),t} \Rightarrow$ Signifikan, berarti H_0 ditolak.

Dapat dilihat bahwa $t_{(2),h} > t_{(2),t}$ ($3,202 > 2,005$) berarti H_0 ditolak. Artinya ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara tarif terhadap kepuasan pasien.

- b. Uji Hipotesis Statistik (Uji Pengaruh) "Nilai Koefisien Korelasi Ganda" (F_h).

Antara variabel 'kualitas pelayanan' (X_1) dan 'tarif' (X_2) dilakukan secara simultan (bersamaan) terhadap 'kepuasan pasien' (Y) adalah sebagai berikut :

Rumusnya :

$$F_h = \frac{(R_{y,x(1-2)})^2 (n - m - 1)}{m \{1 - (R_{y,x(1-2)})^2\}}$$

Untuk memperoleh nilai $R_{y,x(1-2)}$ dari X_1 , X_2 dan Y dapat dipergunakan pada tabel 5.22, yaitu ringkasan persamaan regresi, nilai koefisien korelasi dan determinasi X_1 , X_2 dan Y dengan sampel 57 adalah berikut ini.

$$n = 57$$

$$R_{y,x(1-2)} = 0,4375$$

$$m = 2 \text{ (dua buah variabel bebas, yaitu } X_1, X_2 \text{)}$$

Maka nilai F_h dapat dihitung sebagai berikut :

$$F_h = \frac{(R_{y,x(1-2)})^2 (n - m - 1)}{m \{1 - (R_{y,x(1-2)})^2\}}$$

$$\begin{aligned}
 F_h &= \frac{(0,4375)^2 (57 - 2 - 1)}{2\{1 - (0,4375)^2\}} \\
 &= \frac{(0,19140625)(54)}{2\{1 - (0,19140625)\}} \\
 &= \frac{10,3359375}{2\{1 - 0,19140625\}} \\
 &= \frac{10,3359375}{2\{0,80859375\}} \\
 &= \frac{10,3359375}{1,6171875} \\
 &= 6,39130434782
 \end{aligned}$$

$\approx 6,391$ (diambil 3 angka di belakang koma)

Jadi F_h adalah 6,391

Dan F_t dihitung dengan rumus :

$$F_t \Rightarrow dk = \frac{m}{(n - m - 1)}$$

→ Pembilang (kolom)
→ Penyebut (baris)

Di mana $n = 57$

$$dk = \frac{2}{57 - 2 - 1}$$

$$= \frac{2}{54}$$

2 —————> Pembilang (kolom)
 54 —————> Penyebut (baris)

Maka F_t pada baris ke-54 dan kolom ke 2 dengan $dk = 5\%$ pada Lampiran XII (Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi F) adalah tidak ada.

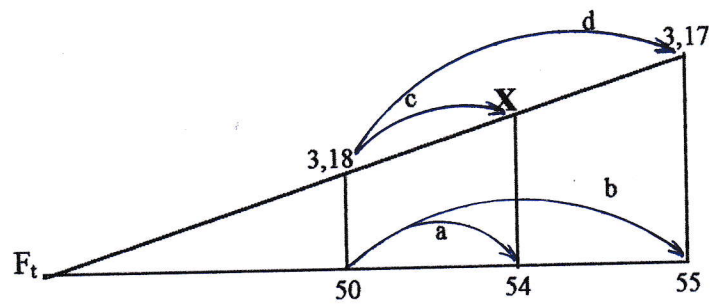
Untuk itu dilakukan perhitungan interpolasi (sisipan) sebagai berikut :

Di mana pada Lampiran XII, antara baris ke-54 pada kolom ke-2 didapat :

⇒ baris ke 50 adalah 3,18

⇒ baris ke 55 adalah 3,17

Sehingga diperoleh :



$$a : b = c : d$$

$$(54 - 50) : (55 - 50) = (X - 3,18) : (3,17 - 3,18)$$

$$4 : 5 = (X - 3,18) : (-0,01)$$

$$5 \times (X - 3,18) = 4 \times (-0,01)$$

$$5X - 15,9 = -0,04$$

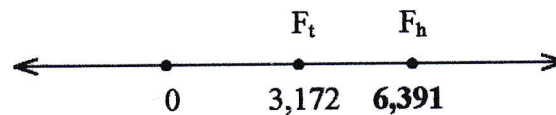
$$5X = 15,9 - 0,04$$

$$5X = 15,86$$

$$X = \frac{15,86}{5}$$

$$= 3,172$$

Jadi nilai F_t pada baris ke-54 dengan $dk = 5\%$ setelah dilakukan perhitungan interpolasi adalah **3,172**. Sehingga hasil tersebut dapat digambarkan pada garis bilangan berikut ini.



Hipotesis statistiknya :

$H_0 : \rho = 0 \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien secara simultan (bersamaan).

$H_a : \rho \neq 0 \Rightarrow$ Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien secara simultan (bersamaan).

Nilai kritisnya :

Bila $F_h < F_t \Rightarrow$ Tidak signifikan, berarti H_0 diterima.

Bila $F_h > F_t \Rightarrow$ Signifikan, berarti H_0 ditolak.

Dapat dilihat bahwa $F_h > F_t$ ($6,391 > 3,172$), maka hipotesis H_0 ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tarif rumah bersalin 'Dinda' terhadap tingkat kepuasan pasien dengan arah yang positif.

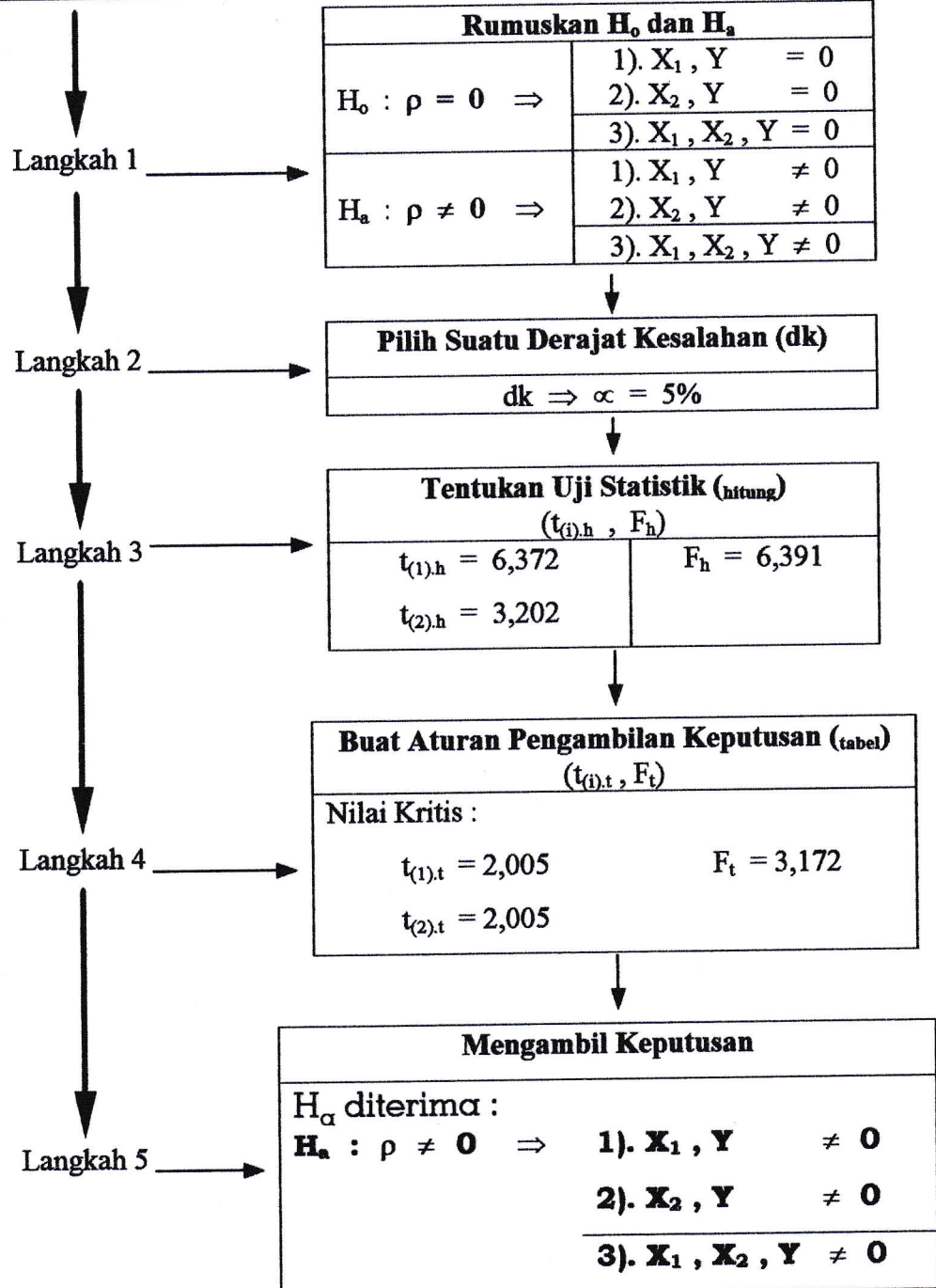
Untuk memperoleh gambaran tentang hasil uji hipotesis statistik (uji pengaruh) yang telah dilakukan analisisnya terhadap data yang telah diteliti, ada baiknya diringkas seperti tampak pada tabel 5.23 serta gambar 5.5.

Tabel 5.23
Ringkasan Uji Hipotesis Statistik (Uji Pengaruh)
Kualitas Pelayanan (X_1), Tarif (X_2)
terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan sampel 57

No	Variabel	dk =	Uji Hitung		Uji Tabel		Keputusan	Nilai Kritis
			$t_{(0,1)}$ (sdrhn)	F_h (ganda)	$t_{(0,1)}$ (sdrhn)	F_t (gnd)		
1	X_1, Y	$n - 2$	6,372	-	2,005	-	Tolak	Signifikan
2	X_2, Y	$n - 2$	3,202	-	2,005	-	Tolak	Signifikan
3	X_1, X_2, Y	$\frac{m}{n - m - 2}$	-	6,391	-	3,172	Tolak	Signifikan

Gambar 5.5
Prosedur Menguji Hipotesis Statistik

Langkah-Langkah



E. Pembahasan

Setelah diadakan perhitungan regresi, korelasi dan uji hipotesis statistik (uji pengaruh) serta interpretasinya, maka selanjutnya dibahas dengan tujuan menjawab permasalahan penelitian. Adapun urutan-urutan bahasannya adalah sebagai berikut :

1. Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang mempunyai pengaruh dan hubungan yang signifikan tetapi *sedang* terhadap kepuasan pasien seperti ditunjukkan nilai koefisien korelasi dan hasil uji hipotesis statistik, yaitu $r_{1,y,x(1)}$ sebesar 0,6517 dan $t_{(1),h} > t_{(1),t}$ ($6,372 > 2,005$). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah cukup baik.

2. Antara Tarif terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel tarif yang dilaksanakan oleh RB "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang mempunyai pengaruh dan hubungan yang signifikan tetapi *sangat rendah* terhadap kepuasan pasien seperti ditunjukkan nilai koefisien korelasi dan hasil uji hipotesis statistik, yaitu $r_{2,y,x(2)}$ sebesar 0,3964 dan $t_{(2),h} > t_{(2),t}$ ($3,202 > 2,005$). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tarif sudah cukup.

3. Antara Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan tarif yang dilaksanakan secara simultan (bersamaan) oleh RB

“Dinda” Bidan Darnelis Tangerang mempunyai pengaruh dan hubungan yang signifikan tetapi *sangat rendah* terhadap kepuasan pasien seperti ditunjukkan nilai koefisien korelasi simultan dan hasil uji hipotesis statistik, yaitu $R_{y,x(1-2)}$ sebesar 0,4375, dan $F_h > F_t$ ($6,391 > 3,172$). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan, tarif terhadap kepuasan pasien telah cukup baik.

D. Masalah-Masalah Yang Ditemukan

Dari hasil analisis dan pembahasan tersebut di atas terlihat bahwa pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan dan tarif yang ada pada Rumah Bersalin “Dinda” Bidan Darnelis Tangerang terhadap kepuasan pasiennya adalah *sangat rendah* secara simultan, tetapi bila diadakan pengujian secara tersendiri-sendiri terlihat pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien berada di antara *sangat rendah* sampai *sedang*. Kondisi tersebut antara lain disebabkan oleh masih adanya kelemahan-kelemahan dalam hal :

1. Jam praktek dokter sering terlambat, tidak teratur. Akibatnya pemeriksaan sampai larut malam. Supaya pasien tidak menunggu lama maka dokter itu siaga.
2. Menu makanan rawat inap kurang bervariasi sehingga kurang memuaskan.
3. Ventilasi ruangan kurang sehingga mengakibatkan pengap serta fasilitas AC-nya tidak cukup satu saja tetapi harus ditambah satu lagi agar sesuai dengan tempat tidur yang ada di ruangan, yaitu 7 buah. Juga kamar mandi/WC dalam ruangan tak cukup satu tetapi dua buah.

4. Fasilitas WC yang ada di luar ruangan kurang (cuma satu) sehingga antri bila pengunjung pasien ke WC.
5. Agar perawat *stand by*, jangan sampai pasien mencari sendiri atau membangunkan perawat jaga yang ketiduran di kamar jaga.
6. Tidak menyediakan kantin untuk penjenguk (pengunjung) pasien terutama di malam hari.
7. Kebersihan kamar mandi kurang teratur.
8. Kadang-kadang keluhan pasien kurang ditanggapi.
9. Belum tersedianya tempat informasi tentang jumlah pengenaan tarif ketika pasien butuh informasi sebagai bahan bagi pasien mempersiapkan pembayaran di akhir nantinya. Jangan informasi tersebut hanya diketahui ketika mau pulang saja.

