

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Menurut Abdurahman, Muhidin, dan Somantri (2017), Penelitian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban yang akurat terkait fenomena yang menjadi fokus permasalahan, melalui penerapan metode dan prosedur yang sistematis dan terencana. "Metode penelitian" mengacu pada berbagai pendekatan yang bisa digunakan untuk melaksanakan penelitian. Metode ini mencakup empat aspek utama yang terdiri dari bagaimana cara ilmiah, data, tujuan, dan fungsi. Cara ilmiah dalam penelitian merujuk pada pelaksanaan kegiatan yang didasarkan pada karakteristik keilmuan, bersifat rasional, empiris, dan sistematis Menurut Abdurahman, Muhidin, dan Somantri (2017, hlm.14).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini berfokus pada pengumpulan serta analisis data yang berbentuk angka. Data kuantitatif yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk memberikan pemahaman yang objektif dan terukur tentang fenomena yang sedang diteliti.

Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan tepat mengenai suatu kondisi atau situasi yang sedang dianalisis, dengan fokus pada penyajian informasi secara rinci dan akurat (Amruddin, dkk, Bandung), Metode ini berfokus pada penggambaran fenomena atau keadaan tertentu secara rinci dan tepat. Dalam konteks penelitian ini, metode deskriptif membantu dalam memahami kondisi yang ada di Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat dengan data yang diperoleh.

Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji dan memastikan kebenaran suatu fenomena yang telah ada, dengan cara memvalidasi temuan atau asumsi yang telah diperoleh sebelumnya (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017). Metode ini diterapkan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk memverifikasi kebenaran atau validitas teori

atau temuan yang telah ada, dengan menggunakan data empiris yang dikumpulkan dari populasi atau sampel yang relevan.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong. Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan akan dianalisis serta dijelaskan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode verifikatif diterapkan pada sampel atau populasi untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini mencakup komunikasi interpersonal, fasilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pasien. Secara rinci, komunikasi interpersonal dan fasilitas akan berperan sebagai variabel independen (X), kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y), sementara kualitas layanan informasi akan bertindak sebagai variabel intervening (Z).

a. Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal (X1)

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal

Variabel Komunikasi Interpersonal (X1)			
Komunikasi interpersonal yaitu suatu bentuk komunikasi yang melibatkan timbal balik antar individu dan memiliki tujuan untuk mengelola hubungan antar individu (Suwatno & Arviana, 2023, hlm.2)			
Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No Item
1. Keterbukaan (<i>Openness</i>)	Tingkat antusias untuk berkomunikasi dengan pelanggan	Interval	1
	Tingkat keterbukaan untuk menyampaikan pendapat	Interval	2
2. Empati (<i>Empathy</i>)	Tingkat memahami apa yang dirasakan pelanggan	Interval	3
	Tingkat keinginan membantu apa yang dibutuhkan pelanggan	Interval	4
3. Sikap Mendukung (<i>Supportive</i>)	Tingkat kemampuan untuk tidak menghakimi pelanggan dalam memberikan pelayanan	Interval	5
	Tingkat menerima pendapat pelanggan	Interval	6

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Positif (<i>Positiveness</i>)	Tingkat memberikan nilai positif terhadap pelanggan	Interval	7
	Tingkat kemampuan menggunakan kalimat positif saat memberikan pelayanan	Interval	8
5. Kesamaan (<i>Equality</i>)	Tingkat rasa saling menghargai saat berkomunikasi dengan pelanggan	Interval	9
	Tingkat memberikan keadilan saat berkomunikasi dengan pelanggan	Interval	10

b. Operasional Variabel Fasilitas (X2)

Tabel 3. 2
Operasional Variabel Fasilitas

Variabel Fasilitas(X2)			
Fasilitas yaitu segala sesuatu sarana dan prasarana pendukung untuk mendukung kenyamanan pegawai dan konsumen dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan hati serta kinerja dari sebuah perusahaan (Dr. Suwitho, 2022, hlm. 25)			
Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No Item
1. Perencanaan Spasial	Tingkat pertimbangan dalam menentukan jumlah ruangan	Interval	11
	Tingkat efektifitas lokasi puskesmas dengan perumahan masyarakat	Interval	12
2. Perencanaan Ruang	Tingkat perencanaan dalam menempatkan perabot dan perlengkapan sesuai fungsinya	Interval	13
	Tingkat efektifitas tata ruang sesuai dengan alur proses bisnis	Interval	14
3. Perlengkapan	Tingkat kelengkapan perabot dan peralatan sesuai dengan kebutuhan	Interval	15
	Tingkat kelayakan perabot dan peralatan sesuai dengan kebutuhan	Interval	16

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Tingkat ketepatan menyusun tata letak perabot dan peralatan sesuai dengan luas ruangan	Interval	17
4. Tata Cahaya dan Warna	Tingkat ketersediaan sumber cahaya	Interval	18
	Tingkat kesesuaian warna yang menimbulkan kesan rileks	Interval	19
5. Visual	Tingkat kejelasan tanda atau petunjuk pesan yang disampaikan pada dinding	Interval	20

c. Operasional Variabel Kualitas Layanan

Tabel 3.3
Operasional Variabel Kualitas Layanan Informasi (Z)

Variabel Kualitas Layanan Informasi (Z)			
Kualitas layanan Informasi yaitu seberapa baik suatu layanan informasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, yang mencakup aspek keakuratan, keandalan, dan relevansi. (Nugeroho et al., 2023, hlm. 49).			
Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No Item
1. Akurasi (<i>Accurate</i>)	Tingkat layanan informasi yang diberikan sudah sesuai dan akurat	Interval	21
	Tingkat pengetahuan dan wawasan petugas terhadap informasi yang diberikan	Interval	22
2. Tepat Waktu (<i>Timeliness</i>)	Tingkat layanan informasi yang disampaikan tepat waktu	Interval	23
	Tingkat layanan informasi yang dibutuhkan selalu tersedia	Interval	24
3. Relevan (<i>Relevance</i>)	Tingkat layanan informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien	Interval	25
	Tingkat layanan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pasien	Interval	26

d. Operasional Variabel Kepuasan pasien

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3. 4
Operasional Variabel Kepuasan pasien (Y)

Variabel Kepuasan pasien (Y)			
Kepuasan pasien yaitu tanggapan yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan atau kinerja suatu produk atau jasa yang mereka terima. (Daga, 2017, hlm. 78)			
Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No Item
1. Kesesuaian Harapan	Tingkat jasa yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan	Interval	27
	Tingkat pelayanan yang diperoleh melebihi apa yang diharapkan	Interval	28
2. Minat Berkunjung Kembali	Tingkat keinginan mengunjungi kembali karena pelayanan yang diberikan sudah memadai	Interval	29
	Tingkat keinginan mengunjungi kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan jasa tersebut	Interval	30
3. Rekomendasi kepada orang lain	Tingkat kesediaan menyarankan kepada oranglain untuk menggunakan jasa tersebut karena pelayanan yang memuaskan	Interval	31

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi merujuk pada keseluruhan individu, objek, atau elemen yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Populasi ini mencakup seluruh kelompok yang menjadi fokus untuk dipelajari atau yang hasilnya diharapkan dapat digeneralisasi dalam penelitian tersebut. (Fadli Agus Triansyah et al., 2023, hlm. 68). Menurut Abdurahman, Muhidin, dan Somantri (2017, hlm. 13) Populasi merupakan keseluruhan elemen atau unit yang memiliki ciri-ciri dan karakteristik tertentu, yang relevan untuk dijadikan objek dalam suatu penelitian. Semua elemen dalam populasi tersebut menjadi sasaran untuk dianalisis dalam studi yang dilakukan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa populasi adalah kelompok yang memiliki karakteristik tertentu yang dapat dijadikan objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pelanggan

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atau pasien yang ada di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong di Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan mencakup jumlah rata-rata pasien yang mengunjungi kedua puskesmas yang menjadi objek penelitian. Objek penelitian berkaitan dengan siapa, apa, dan bagaimana penelitian tersebut dilakukan (Suryadi et al., 2020, hlm. 63). Dalam penelitian ini objek penelitian yaitu Pasien Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong di Kota Bandung. Data ini mencerminkan jumlah kunjungan pasien selama periode tertentu, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk mengamati tren, pola, dan berbagai aspek lain yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan menggabungkan data dari kedua puskesmas ini, peneliti mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai topik yang akan diteliti. Berikut data populasi pasien yang menerima layanan dari Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong Kota Bandung yang diperoleh peneliti yaitu:

Tabel 3. 5
Populasi Pasien Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong
Kota Bandung

Rata – Rata Pengunjung Perhari Periode 2023 - 2024
170
JUMLAH POPULASI
170

3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian kecil yang diambil dari populasi yang lebih luas untuk dianalisis, diukur, dan dijadikan objek penelitian. Sampel ini berperan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan dan digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dalam penelitian. (Fadli Agus Triansyah et al., 2023, hlm. 69)

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, yaitu dengan memilih anggota populasi secara acak. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mengunjungi Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong di Kota Bandung.

Selanjutnya peneliti akan mengambil jumlah sampel berdasarkan populasi, yang akan diketahui jumlahnya menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \times (e^2)))$$

Keterangan:

n = Total Sampel

N = Total Populasi

e = Batas Toleran (Tingkat Kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah 5%)

Sehingga penarikan sampel dihitung menggunakan rumus tersebut yaitu berdasarkan rata-rata jumlah pengunjung harian, yaitu $N = 170$. Dari rumus tersebut dapat dihitung:

$$n = 170 / (1 + (170 \times (0.5\%^2)))$$

$$n = 170 / (1 + (170 \times 0.0025))$$

$$n = 170 / 1 + 0.425$$

$$n = 170 / 1.425$$

$$n = 119.3$$

$$n = 120$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden, yang terdiri dari pasien yang mengunjungi Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong di Kota Bandung.

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik dan alat pengumpulan data yang sesuai untuk memastikan bahwa proses pengolahan data dapat dilakukan secara efisien. Metode utama yang digunakan adalah kuesioner atau angket, yang dirancang dengan serangkaian pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator dari variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian.

Kuesioner ini menggunakan metode rating scale, yaitu suatu teknik pengukuran yang memungkinkan responden memberikan penilaian atau skor terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Skala yang digunakan adalah skala bertingkat, di mana responden diminta untuk memberikan evaluasi langsung terhadap setiap pernyataan yang tercantum dalam kuesioner.

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini menggunakan skala penilaian dengan rentang skor dari 1 hingga 5, di mana skor 1 menggambarkan tingkat ketidaksetujuan atau ketidakpuasan yang paling rendah terhadap pernyataan, sedangkan skor 5 menunjukkan tingkat kesetujuan atau kepuasan yang paling tinggi. Dengan menggunakan skala ini, responden dapat menyampaikan pandangan mereka dengan cara yang lebih terukur dan spesifik, sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan persepsi mereka secara lebih akurat terhadap pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner.

3.5. Sumber Data

Penelitian ini berfokus pada empat variabel, yaitu Komunikasi Interpersonal (X1), Fasilitas (X2), Kepuasan Pasien (Y), dan Kualitas Layanan (Z). Data yang diperoleh dari keempat variabel tersebut merupakan data primer yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 6
Sumber Data

No.	Variabel	Data	Sumber Data	Jenis Data
1.	Komunikasi Interpersonal (X1)	Skor Angket	Pelanggan (Pasien)	Primer
2.	Fasilitas (X2)			
3.	Kepuasan pasien (Y)			
4.	Kualitas Layanan (Z)			

3.6. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian, oleh karena itu, perlu dilakukan uji kelayakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan bebas dari potensi bias. Uji kelayakan instrumen ini meliputi pengujian terhadap validitas dan reliabilitas. Instrumen yang efektif harus memenuhi standar validitas dan reliabilitas agar hasil penelitian dapat dianggap sah dan dapat dipercaya.

Validitas berkaitan dengan sejauh mana instrumen mampu mengukur dengan tepat apa yang dimaksudkan untuk diukur, sehingga hasil pengukuran tersebut selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Sementara itu, reliabilitas mengacu pada konsistensi dan ketepatan hasil pengukuran yang diberikan oleh

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

instrumen tersebut di berbagai kondisi. Oleh karena itu, instrumen yang valid dan reliabel akan menghasilkan data yang tepat dan dapat diandalkan untuk mendasari kesimpulan dalam penelitian.

3.6.1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas terdapat 2 jenis yaitu validitas *empiric* dan validitas logis. Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 49) Validitas logis adalah uji validitas yang dilakukan berdasarkan penalaran atau logika, sementara validitas empirik merupakan uji validitas yang didasarkan pada pengalaman atau data empiris yang ada.

Adapun Langkah-langkah untuk melakukan uji validitas menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 50-52) adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan penyebaran instrumen uji validitas berupa angket kepada responden yang bukan responden sesungguhnya, hal ini bertujuan untuk menguji keabsahan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.
- b. Mengumpulkan data hasil uji instrumen yang telah dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.
- c. Memeriksa kelengkapan data yang telah dikumpulkan bertujuan untuk memastikan bahwa lembar data yang diterima sudah lengkap dan sesuai. Selain itu, juga penting untuk memverifikasi bahwa semua item dalam angket telah diisi dengan lengkap oleh responden.
- d. Menyusun tabel pembantu yang berguna untuk menempatkan skor-skor yang diperoleh dari setiap item angket. Tabel ini akan mempermudah proses perhitungan atau pengolahan data lebih lanjut.
- e. Memberikan nilai (scoring) pada setiap item dalam angket yang telah diisi, sesuai dengan panduan atau tabel pembantu yang telah disusun sebelumnya.
- f. Menghitung koefisien korelasi produk-momen untuk setiap item atau butir angket berdasarkan skor yang telah diberikan oleh responden.
- g. Menentukan nilai koefisien korelasi berdasarkan tabel pada derajat kebebasan $(db) = n - 2$, dengan n adalah jumlah responden yang terlibat dalam uji validitas, yaitu sebanyak 20 orang. Oleh karena itu, $db = 20 - 2 = 18$, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- h. Menarik kesimpulan dari hasil uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, menggunakan kriteria sebagai berikut: 1. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen dinyatakan valid. 2. Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid. Jika instrumen terbukti valid, maka instrumen tersebut dapat digunakan dalam kuesioner penelitian.

Setelah data dikumpulkan dari responden, peneliti melakukan uji validitas menggunakan rumus tertentu, salah satunya adalah rumus korelasi produk-momen dari Pearson, yang dinyatakan dalam formula berikut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017, hlm. 53) :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum Y^2 - (\sum y^2)]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X : Skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor-skor pada item ke I yang akan diuji validitas nya.
- Y : Skor kedua, dalam hal ini Y merupakan jumlah skor yang diperoleh tiap responden.
- $\sum X$: Total skor dalam distribusi X
- $\sum Y$: Total skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$: Total kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$: Total kuadrat dalam skor distribusi Y
- N : Jumlah responden

Uji validitas instrumen dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS melalui serangkaian langkah sebagai berikut:

1. Buka aplikasi SPSS.
2. Masukkan data ke dalam lembar SPSS.
3. Pilih menu Analyze, kemudian Correlate, dan pilih Bivariate di aplikasi SPSS.
4. Pindahkan semua item beserta totalnya ke dalam kotak Variables, lalu pilih opsi Pearson, Two-tailed, dan centang Flag Significant Correlations.

5. Klik OK.

Angket untuk variabel komunikasi interpersonal (X) terdiri dari 10 pertanyaan yang diuji coba kepada 20 responden. Hasil uji coba tersebut disajikan dalam Tabel 10. Berdasarkan analisis data yang ada, semua butir pertanyaan dalam angket untuk variabel komunikasi interpersonal terbukti valid. Secara statistik, hal ini terlihat dari nilai r hitung yang lebih besar atau sama dengan nilai r tabel.

Angket untuk variabel komunikasi interpersonal (X1) terdiri dari 10 pertanyaan yang diuji coba kepada 30 responden. Hasil uji coba tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.:

Tabel 3. 7
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X1)

No. Item	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1	0.816	0,361	Valid
2	0.818	0,361	Valid
3	0.794	0,361	Valid
4	0.723	0,361	Valid
5	0.812	0,361	Valid
6	0.803	0,361	Valid
7	0.843	0,361	Valid
8	0.731	0,361	Valid
9	0.752	0,361	Valid
10	0.551	0,361	Valid

Dari tabel 3.7 dapat dilihat pertanyaan no 1 hingga no 10 memiliki nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$. sehingga dalam hal tersebut disimpulkan 10 pertanyaan variabel komunikasi interpersonal dinyatakan valid.

Angket untuk variabel fasilitas fisik (X2) terdiri dari 10 pertanyaan yang diuji coba kepada 30 responden. Hasil dari uji coba tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.:

Tabel 3. 8
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Fisik (X2)

No. Item	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
----------	---------------------	--------------------	------------

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1	0.718	0,361	Valid
2	0.607	0,361	Valid
3	0.814	0,361	Valid
4	0.805	0,361	Valid
5	0.674	0,361	Valid
6	0.663	0,361	Valid
7	0.804	0,361	Valid
8	0.781	0,361	Valid
9	0.665	0,361	Valid
10	0.711	0,361	Valid

Dari tabel 3.8 dapat dilihat pertanyaan no 1 hingga no 10 memiliki nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$. Maka dapat disimpulkan 10 pertanyaan variabel fasilitas puskesmas dinyatakan valid.

Angket untuk variabel kualitas layanan informasi (Z) terdiri dari 6 pertanyaan yang diuji coba kepada 30 responden. Hasil uji coba tersebut disajikan pada tabel berikut::

Tabel 3. 9
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Informasi (Z)

No. Item	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1	0.828	0,361	Valid
2	0.861	0,361	Valid
3	0.905	0,361	Valid
4	0.890	0,361	Valid
5	0.929	0,361	Valid
6	0.878	0,361	Valid

Dari tabel 3.9 dapat dilihat pertanyaan no 1 hingga no 6 memiliki nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$. Maka dapat disimpulkan 6 pertanyaan variabel kualitas layanan informasi dinyatakan valid.

Angket untuk variabel kepuasan pasien (Y) terdiri dari 5 pertanyaan yang diuji coba kepada 30 responden. Hasil uji coba tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3. 10
Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No. Item	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1	0.515	0,361	Valid
2	0.718	0,361	Valid
3	0.902	0,361	Valid
4	0.924	0,361	Valid
5	0.841	0,361	Valid

Dari tabel 3.10 dapat dilihat pertanyaan no 1 hingga no 6 memiliki nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$. Maka dapat disimpulkan 5 pertanyaan variabel kepuasan pasien dinyatakan valid.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 56) Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen memberikan hasil yang konsisten dan tepat. Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien alfa:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana Rumus Varian sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien korelasi/korelasi alpha

k = Banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians bulir

σ_t^2 = Varians total

N = Total responden

Berikut ini adalah langkah-langkah yang dapat diikuti untuk melakukan uji reliabilitas (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017, hlm. 56):

- Menyebarkan instrumen yang digunakan untuk uji reliabilitas kepada responden yang tidak termasuk dalam kelompok utama penelitian, dengan tujuan untuk mengevaluasi konsistensi instrumen yang telah disiapkan.

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- b. Mengumpulkan data dari responden yang telah memberikan tanggapan terhadap instrumen yang telah dibagikan, untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.
- c. Memeriksa kelengkapan data yang dikumpulkan untuk memastikan bahwa semua lembar data yang diterima sudah lengkap dan sesuai. Proses ini juga melibatkan pemeriksaan terhadap kelengkapan pengisian item dalam angket yang telah diberikan kepada responden.
- d. Menyusun tabel pembantu untuk menempatkan skor pada setiap item yang diperoleh dari angket. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah pengolahan dan perhitungan data pada tahap selanjutnya.
- e. Menempatkan skor pada item-item angket yang telah diisi oleh responden dalam tabel pembantu, sesuai dengan instruksi yang telah ditentukan.
- f. Menghitung nilai varians untuk setiap item secara terpisah, dan juga menghitung varians total yang melibatkan seluruh item dalam instrumen penelitian.
- g. Menghitung nilai koefisien alfa, yang digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen berdasarkan konsistensi internal dari skor yang diperoleh.
- h. Menentukan nilai koefisien korelasi berdasarkan tabel dengan derajat kebebasan $(db) = n - 2$.
- i. Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, menggunakan kriteria berikut:
 - 1) Apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka instrumen dapat dinyatakan reliabel.
 - 2) Apabila nilai r hitung \leq nilai r tabel, maka instrumen dapat dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Pertama, buka aplikasi perangkat lunak SPSS di komputer Anda.
- 2) Aktifkan tampilan variabel (Variable View) dalam SPSS dan sesuaikan pengaturannya sesuai dengan kebutuhan penelitian Anda.

- 3) Masukkan data untuk setiap item serta total dari masing-masing variabel (Variabel X dan Y) ke dalam tampilan Data View di SPSS, pastikan setiap data dimasukkan dengan benar.
- 4) Setelah itu, pilih menu Analyze, lalu pilih Scale, dan klik opsi Reliability Analysis untuk melakukan analisis reliabilitas terhadap data yang telah dimasukkan.
- 5) Masukkan seluruh item ke dalam kotak "Items" di sisi kanan, kemudian pilih opsi "Scale If Item Selected" pada menu Statistics, klik Continue, dan pastikan bahwa model yang dipilih adalah Alpha.
- 6) Klik OK.

Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Kriterianya:

- a. Apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen dapat dinyatakan reliabel
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dapat dinyatakan tidak reliabel

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Y, dan Z

No.	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Komunikasi Interpersonal (X1)	0,921	0,361	Reliabel
2.	Fasilitas Puskesmas (X2)	0.899	0,361	Reliabel
3.	Kualitas Layanan Informasi (Z)	0.940	0,361	Reliabel
4.	Kepuasan Pasien (Y)	0.853	0,361	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada tabel 3.11 menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diuji, yaitu Komunikasi Interpersonal (X1), Fasilitas Puskesmas (X2), Kualitas Layanan Informasi (Z), dan Kepuasan Pasien (Y), memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Uji reliabilitas ini menggunakan nilai rhitung yang kemudian dibandingkan dengan rtabel sebesar 0,361 sebagai batas minimal untuk menentukan reliabilitas instrumen. Berdasarkan hasil uji, nilai rhitung untuk setiap variabel berada di atas rtabel: Komunikasi Interpersonal (0,921), Fasilitas Puskesmas (0,899), Kualitas Layanan Informasi (0,940), dan Kepuasan Pasien (0,853).

Nilai-nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur setiap variabel menunjukkan konsistensi dan kestabilan yang memadai, sehingga dapat diandalkan dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, semua instrumen yang digunakan dapat dianggap reliabel dan siap untuk digunakan dalam tahap analisis data selanjutnya.

3.7. Persyaratan Analisis Data

3.7.1. Uji Normalitas

Menurut Harun al Rasyid dalam (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017, hlm. 261) Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan mengikuti distribusi normal atau tidak. Berbagai jenis uji normalitas tersedia, tetapi dalam penelitian ini, uji Lilliefors dipilih karena kemudahannya dalam perhitungan dan kemampuannya memberikan hasil yang kuat meskipun

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sampel yang digunakan relatif kecil. Adapun Langkah yang dilakukan untuk uji normalitas sebagai berikut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017, hlm. 261):

- a. Menyusun data dari kecil ke besar. Setiap data ditulis sekali, meskipun ada beberapa data.
- b. Mengurutkan data dari nilai yang terkecil hingga terbesar, dengan mencatat setiap data yang ada meskipun ada pengulangan nilai.
- c. Memeriksa frekuensi kemunculan setiap angka pada data, dan mencatat frekuensinya.
- d. Menyusun frekuensi kumulatif berdasarkan data frekuensi yang telah dihitung.
- e. Menghitung proporsi empirik (observasi) berdasarkan frekuensi kumulatif yang telah disusun.
- f. Menghitung nilai z untuk menentukan Theoretical Proportion yang sesuai dengan tabel z .
- g. Menghitung Theoretical Proportion berdasarkan nilai z yang telah dihitung sebelumnya.
- h. Membandingkan Empirical Proportion dengan Theoretical Proportion dan mencari selisih terbesar antara keduanya pada titik observasi.
- i. Menyimpulkan hasil dengan menggunakan kriteria uji: jika nilai D hitung lebih kecil dari $D(n, \alpha)$ dengan n sebagai jumlah sampel dan $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima. Hipotesis statistik yang diuji adalah:

H_0 : X mengikuti distribusi normal

H_1 : X tidak mengikuti distribusi normal

Uji normalitas dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi SPSS melalui prosedur One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yang disertai dengan Liliefors Significance Correction. Langkah-langkah yang harus diikuti adalah sebagai berikut:

- 1) Buka aplikasi SPSS.
- 2) Pilih "Variable View" dan isi data yang diperlukan.
- 3) Masukkan data per item dan total nilai dari masing-masing variabel (X dan Y) dalam "Data View" pada SPSS.
- 4) Pilih menu "Analyze", kemudian pilih "Regression" dan klik "Linear".

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 5) Pindahkan item dari variabel komunikasi interpersonal ke dalam kolom "Independent" dan item dari variabel kinerja pegawai ke dalam kolom "Dependent" pada kotak "Items" di sebelah kanan. Klik "Statistics", beri tanda centang pada opsi "Unstandardized", lalu klik "Continue" dan "OK".
- 6) Output hasil regresi akan muncul
- 7) Pilih menu "Nonparametric Tests", kemudian "Legacy Dialogs", dan klik "One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test".
- 8) Pindahkan item "Unstandardized Res" ke dalam kotak "Test Variable List".
- 9) Dalam "Test Distribution", pilih "Normal" dan beri tanda centang pada opsi tersebut.
- 10) Klik "OK" untuk melihat hasil uji normalitas.
- 11) Terakhir, buat kesimpulan berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji normalitas tersebut.
 - a. Apabila nilai Signifikansi $> 0,05$, artinya nilai residual berdistribusi normal.
 - b. Apabila nilai Signifikansi $< 0,05$, artinya nilai residual tidak berdistribusi normal.

3.7.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah teknik analisis statistik yang digunakan untuk mendeteksi adanya ketidakteraturan varians residual dalam suatu model regresi. Heteroskedastisitas muncul ketika varians dari residual tidak bersifat konstan di seluruh pengamatan, yang dapat mengarah pada estimasi koefisien regresi yang bias. Akibatnya, model yang dihasilkan akan kehilangan akurasi dan validitasnya.

Dalam analisis regresi, asumsi homoskedastisitas (yaitu kesamaan varians) sangat krusial agar estimasi parameter regresi dapat diperoleh dengan efisien dan tanpa bias. Jika heteroskedastisitas terjadi, maka asumsi ini akan dilanggar, dan hasil analisis dapat menjadi tidak valid untuk tujuan inferensi statistik. Oleh karena itu, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa data regresi memenuhi asumsi tersebut.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode uji Glejser untuk mendeteksi adanya ketidakseimbangan varians residual dalam model regresi. Uji Glejser dilakukan dengan cara

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

meregresikan nilai absolut residual sebagai variabel dependen terhadap variabel independen dalam model. Jika hasil uji Glejser menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara nilai absolut residual dan variabel independen (ditunjukkan dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas atau kesamaan varians. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi homoskedastisitas.

3.7.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen menunjukkan korelasi linier yang sangat tinggi, yang dapat menyulitkan dalam mengukur pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen secara akurat. Dampak dari multikolinearitas meliputi ketidakstabilan pada koefisien regresi, peningkatan kesalahan standar, dan kesulitan dalam interpretasi, karena sulit untuk memisahkan pengaruh masing-masing variabel. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, metode yang sering digunakan adalah Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Nilai VIF yang lebih tinggi dari 10 atau nilai Tolerance yang lebih rendah dari 0,1 sering kali menandakan adanya masalah multikolinearitas dalam model.

3.8.1. Teknik Analisis Deskriptif

Salah satu metode yang dapat diterapkan dalam analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Muhidin & Sontani (2011, hlm.. 163) mengemukakan bahwa Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif melalui penggunaan statistik deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan tanpa tujuan untuk membuat kesimpulan yang bersifat umum atau menggeneralisasi hasil penelitian.

Berikut adalah penjelasan mengenai skala penafsiran skor untuk masing-masing variabel yang diteliti:

Tabel 3. 12
Skala Penafsiran Skor

No.	Rentang Skor	Penafsiran	Skor
1.	4.20 – 5.00	Sangat Tinggi	5
2.	3.40 – 4.19	Tinggi	4
3.	2.60 – 3.39	Cukup Tinggi	3
4.	1.80 – 2.59	Rendah	2
5.	1.00 – 1.79	Sangat Rendah	1

3.8.2. Teknik Analisis Inferensial

Teknik analisis data yang kedua yaitu teknik analisis data inferensial. Muhidin & Sontani (2011, hlm.. 185) menyatakan bahwa Analisis statistik inferensial adalah pendekatan yang menggunakan teknik statistik untuk menarik kesimpulan yang dapat diterapkan secara umum. Dalam konteks penelitian, teknik ini umumnya digunakan untuk menguji hipotesis. Tujuan utama dari statistik inferensial adalah untuk menggeneralisasi hasil yang diperoleh dari sampel ke seluruh populasi.

Analisis data ini dilakukan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah dirumuskan dalam masalah penelitian terkait dengan peran kualitas layanan dalam memediasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong Kota Bandung.

3.8. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis jalur merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai hubungan kausal antara variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model penelitian, atau tidak memiliki panah yang mengarah ke variabel tersebut. Sebaliknya, variabel endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam model, yang digambarkan dengan adanya panah yang mengarah ke variabel tersebut, menunjukkan hubungan sebab-akibat. (Yudiatmaja, 2017, hal. 2).

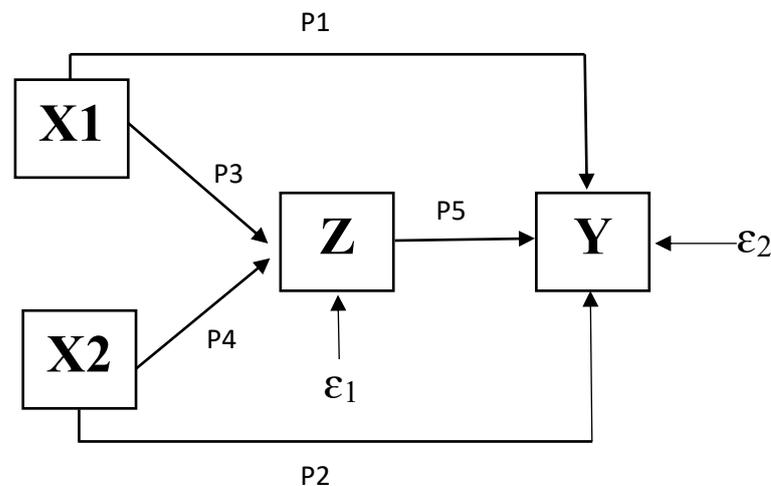
Melalui penerapan analisis jalur, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana variabel-variabel eksogen mempengaruhi variabel-variabel endogen dalam konteks yang sedang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengukur pengaruh langsung serta tidak langsung antara variabel-variabel tersebut, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika hubungan kausal yang terjadi dalam model penelitian ini.

Dalam analisis jalur, penelitian berfokus pada beberapa pertanyaan utama (Abdurrahman, Muhidin, & Somantri, 2017, hal. 235-236):

1. Bagaimana pengaruh variabel penyebab terhadap variabel akibat?
2. Sejauh mana pengaruh bersama dari variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat?
3. Seberapa besar pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh total dari variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat?

Melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut, analisis jalur memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan kausal yang rumit antara berbagai variabel dalam penelitian ini. Pendekatan ini memberikan kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengukur kontribusi setiap variabel penyebab, baik secara terpisah maupun secara bersamaan, terhadap variabel akibat, sehingga memperjelas dinamika hubungan antar variabel yang ada.

Model *path analysis* yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Model Analisis Jalur (Path Analysis)

Keterangan

X1	= Komunikasi Interpersonal (Variabel Independen)
X2	= Fasilitas (Variabel Independen)
Z	= Kualitas Layanan Informasi (Variabel Mediasi)
Y	= Kepuasan pasien (Variabel Dependen)
P1	= Pengaruh Langsung X1 terhadap Z
P2	= Pengaruh Langsung X2 terhadap Z
P3 x P5	= Pengaruh Tidak Langsung X1 terhadap Z
P4 x P5	= Pengaruh Tidak Langsung X2 terhadap Z
ϵ_1	= Variabel lain yang mempengaruhi Y (tidak diteliti)
ϵ_2	= Variabel lain yang mempengaruhi Y (tidak diteliti)

3.9.1. Menghitung Persamaan Jalur

Setiap nilai P pada gambar 4 merupakan gambaran jalur dan koefisien jalur antar variabel. Sehingga didapatkan persamaan sebagai berikut:

- Pengaruh langsung = P_1X dan P_2X
- Pengaruh Tidak Langsung = $P_3X \cdot P_5X$ dan $P_4X \cdot P_5X$
- Pengaruh Total = $P_1X + P_2X + (P_3X \cdot P_4X \cdot P_5X)$

3.9.2. Merumuskan Hipotesis Statistik

Berikut terdapat hipotesis dalam penelitian ini, antara lain:

Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan

Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan

Hipotesis 3 (Pengaruh langsung analisis jalur)

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien

Hipotesis 4 (Pengaruh langsung analisis jalur)

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien

Hipotesis 5

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

Hipotesis 6 (Pengaruh tidak langsung analisis jalur)

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh komunikasi interpersonal dan fasilitas terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh komunikasi interpersonal dan fasilitas terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan

3.9.3. Menghitung Uji Signifikansi : Uji T Uji Sobel

3.9.3.1. Uji t

Uji t digunakan dalam uji hipotesis secara individual untuk mengukur sejauh mana pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Proses uji hipotesis ini bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi masing-masing variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen secara terpisah. Metode statistik yang diterapkan dalam analisis ini adalah:

$$t = \frac{\beta}{SE(\beta_i)}$$

Keterangan:

β_i = koefisien regresi

$SE(\beta_i)$ = standard error dari β_1

Adapun taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,05$.

Nilai thitung dibandingkan ttabel dengan dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika thitung \geq ttabel, artinya H_0 ditolak, H_1 diterima.

Jika thitung $<$ ttabel, artinya H_0 diterima, H_1 ditolak.

3.9.3.2. Uji Sobel

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sobel test merupakan metode uji yang digunakan untuk menilai apakah sebuah variabel mediasi berperan secara signifikan dalam menghubungkan dua variabel lain. Sebagai contoh, pengaruh X terhadap Z yang terjadi melalui Y, di mana Y berfungsi sebagai mediator antara X dan Z. Uji Sobel ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar peran Y dalam memediasi hubungan antara X dan Z. Metode statistik yang digunakan dalam uji ini adalah:

$$t = \frac{a \cdot b}{\sqrt{b^2 \cdot SEa^2 + a^2 \cdot SEb^2}}$$

Keterangan

a = Koefisien regresi variabel independent terhadap variabel mediasi

b = koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel dependen

SEa = Standard error of estimation dari pengaruh variable independen terhadap variabel mediasi

SEb = Standard error of estimation dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen

Taraf nyata yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ Nilai thitung dibandingkan dengan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika thitung \geq ttabel, maka H0 ditolak, H1 diterima. Jika thitung $<$ ttabel, maka H0 diterima, H1 ditolak.

3.9.4. Menghitung Koefisien Korelasi dan Koefisiensi Determinasi

Koefisien Korelasi dalam penelitian ini menggunakan Product Moment dari Karl Pearson dalam dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum X \cdot \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (N \sum X)^2][N \sum Y^2 - (N \sum Y)^2]}}$$

Koefisien korelasi (*r*) digunakan untuk menggambarkan kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Nilai koefisien korelasi berada dalam rentang: $-1 < r < +1$. Nilai positif menunjukkan adanya hubungan korelasi positif, yang berarti jika salah satu variabel meningkat, variabel lainnya juga akan meningkat, dan sebaliknya. Sebaliknya, nilai negatif menunjukkan hubungan korelasi negatif, di mana peningkatan satu variabel akan diikuti dengan penurunan pada variabel lainnya.

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 1) Apabila $r = +1$ atau mendekati $+1$, artinya korelasinya sangat kuat dan positif.
- 2) Apabila $r = -1$ atau mendekati -1 , artinya korelasinya sangat kuat dan negatif.
- 3) Apabila $r = 0$, artinya tidak ada korelasi atau korelasinya sangat lemah.

Tanda plus dan minus pada koefisien korelasi (\pm) menunjukkan arah hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis, bukan sebagai operasi matematis. Ketika koefisien korelasi bernilai positif (+), ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bergerak dalam arah yang sama (korelasi searah). Sebaliknya, jika koefisien korelasi bernilai negatif (-), maka hubungan antara variabel tersebut berlawanan arah. Jika koefisien korelasi bernilai nol (0), berarti tidak terdapat hubungan korelasi antara kedua variabel tersebut.

Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm.. 178) Kekuatan dan kelemahan hubungan antar variabel dapat dianalisis dengan menggunakan koefisien korelasi. Koefisien korelasi (r) menggambarkan sejauh mana kedekatan hubungan antara Variabel X dan Variabel Y, dengan nilai yang menunjukkan tingkat keterkaitan antara keduanya.

Angka koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai dengan ± 1 (artinya paling tinggi $\pm 1,00$ dan paling rendah 0). Plus minus pada angka koefisien korelasi (\pm) menunjukkan arah hubungan korelasi, bukan sebagai aljabar. Jika koefisien korelasi menunjukkan plus (+) maka arah korelasi itu satu arah, dan apabila koefisien menunjukkan minus (-) maka arah korelasi berlawanan arah, serta apabila koefisien korelasi menunjukkan angka nol (0), maka tidak ada korelasi.

Berikut adalah tabel interpretasi koefisien korelasi yang digunakan untuk menilai tingkat keterkaitan antara variabel-variabel yang dianalisis:

Tabel 3. 13
Interpretasi Koefisien Korelasi

Besar r_{xy}	Interpretasi
$0,00 < 0,20$	Hubungan sangat lemah (diabaikan, dianggap tidak ada)
$\geq 0,20 - < 0,40$	Hubungan rendah
$\geq 0,40 - < 0,70$	Hubungan sedang atau cukup
$\geq 0,70 - < 0,90$	Hubungan kuat atau tinggi

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$\geq 0,90 - \leq 1,00$ Hubungan sangat kuat atau tinggi

Sumber: JP. Guilford, Fundamental Statistics in Psychology and Education dalam Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm.. 179)

Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 178), "Koefisien determinasi (KD) menjadi acuan dalam mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen." Nilai KD dihitung dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi (r^2) dan mengalikan hasilnya dengan 100% ($KD = r^2 \times 100\%$). Dalam output SPSS, nilai koefisien determinasi ditampilkan melalui nilai R square pada tabel.