

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain atau metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Proses penelitian kuantitatif dilakukan melalui instrumen atau alat ukur penelitian dengan menggunakan teknik atau instrumen yang objektif dan baku yang memenuhi standar validitas dan reliabilitas yang tinggi. Penelitian kuantitatif ini merupakan penelitian korelasional bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara suatu gejala sosial satu dengan gejala sosial lain sekaligus menjawab mengapa itu terjadi melalui pengujian hipotesis.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah studi korelasional. Korelasional adalah penelitian untuk meneliti hubungan antara variabel-variabel. Menurut Rakhmat (2012, hlm. 27) mengatakan bahwa “metode korelasi bertujuan untuk meneliti sejauh mana variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain.” Digunakannya metode korelasional dalam penelitian ini adalah karena peneliti hendak menganalisis hubungan antara komunikasi interpersonal dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung.

#### **3.2 Partisipan**

Partisipan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung selama periode bulan Desember 2016. Karakteristik partisipan adalah pasien ruangan rawat inap kelas III. Pasien merupakan partisipan yang homogen. Dalam hal ini pasien yang memiliki kesamaan karakteristik. Karakteristik di sini adalah kesamaan kelas ruangan, yakni kelas III. Hal tersebut dikatakan memiliki kesamaan karena kelas III adalah kelas ruangan bagi kelas ekonomi menengah ke bawah atau yang menggunakan akses Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jumlah total partisipan sebanyak 261 orang pasien kelas III, dan sample yang diambil sebanyak 72 orang menggunakan rumus Yamane dari database bagian Rawat Inap Rumah Sakit

Hasan Sadikin. Pemilihan partisipan penelitian dilakukan secara pengambilan anggota sampel dengan sederhana (*simple random sampling*), yaitu sampel yang diambil karena pasien memiliki karakteristik yang sama atau homogen.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Sugiyono (2012, hlm 61) mengatakan bahwa ‘Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya’. Berdasarkan penjelasan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik kelas yang sama. Karakteristik populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ruang rawat inap kelas III. Menurut data bagian Rawat Inap Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung, pasien rawat inap yang dirawat pada bulan Desember 2016 adalah 261 orang. Adapun kuota tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.1**  
**Populasi Pasien kelas III di Rumah Sakit Hasan Sadikin**

Nama Ruangan	Jumlah Pasien	Persentase (%)
Adenium	6	2.29
Alamanda	6	2.29
Aglonema	4	1.53
Amarilis	3	1.14
Angsana	21	8.04
Anturium	3	1.14
Azalea	12	4.59
Fresia 2	49	18.77
Kana A	29	11.11

Kana B	27	10.34
Kemuning 1	20	7.66
Kemuning 2B	33	12.64
Kemuning 3A	21	8.04
Kemuning 3B	27	10.34
Jumlah Pasien	261	100

Sumber: Biro SDM RS Hasan Sadikin Bandung 2016

### 3.3.2 Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan teknik pemilihan responden dilakukan dengan cara acak dari database pasien yang tersedia di ruang rawat inap kelas III yang bersifat homogen. Menurut Sugiyono (2012, hlm.64) mengatakan bahwa *simple random sampling* “Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen”.

Dalam teknik pengambilan sampel juga mempertimbangkan kondisi dari pasien yang memungkinkan untuk mengisi kuesioner. Syarat sampel yang diambil yaitu:

- 1) Merupakan pasien rawat inap RS Hasan Sadikin
- 2) Bukan merupakan pasien yang memiliki kondisi kritis
- 3) Pasien sudah dirawat lebih dari satu hari

Sampel yang diambil dengan menggunakan rumus yamane yaitu sebesar 72 orang yang perhitungannya menurut Bungin (2010, hlm. 105):

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

Keterangan:

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

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

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi yang ditentukan sebesar 90% adat  $d = 0,1$

$$n = \frac{261}{261 (0,1)^2 + 1} = 72,29 \text{ atau dibulatkan menjadi } 72.$$

Jumlah sample yang diperoleh adalah sebanyak 72 orang dengan proses pengambilan sampel dilakukan dengan melakukan undian proporsional secara acak pada database pasien rawat inap kelas III yang ada di bagian Rawat Inap Hasan Sadikin Bandung.

### 3.4 Instrumen penelitian

#### 3.4.1 Kuesioner

Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2015, hlm. 216) menyatakan bahwa “*Questionnaires are from used in a survey design that participant in a study complete and return to the researcher* (Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti)”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2015, hlm. 216) menyataka bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”

Dari apa yang diutarakan oleh kedua ahli tersebut penulis melakukan teknik dalam pengumpulan data yaitu salah satunya kuesioner karena dengan teknik ini penulis bisa tau keakuratan data yang diperoleh daripada dengan teknik yang lain seperti wawancara dan sebagainya, penulis juga tidak luput akan menggunakan teknik wawancara dan sebagainya, akan tetapi teknik tersebut hanya sebagai penunjang saja teknik utama untuk memperoleh data yaitu dengan kuesioner.

### 3.4.2 Studi Kepustakaan

Penelitian yang dilakukan dengan mempelajari teori dan konsep, mengumpulkan buku yang terkait yang sehubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Adapun rincian dari studi kepustakaan yang dijadikan sumber/rujukan teori dan prinsip yaitu berupa buku, internet, jurnal penelitian, artikel, ataupun lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

### 3.4.3 Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang tidak dilakukan secara langsung di lapangan, atau dengan kata lain, teknik ini digunakan untuk mendapatkan data-data sekunder berupa lampiran-lampiran foto dan sebagainya.

## 3.5 Skala Pengukuran

Untuk skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala interval. Skala interval adalah untuk membedakan subyek berdasarkan klasifikasi, peringkat, dan jarak yang sama antar titik dalam skala diantara individu. Sedangkan teknik penyusunan skala menggunakan Skala Likert. Jawaban setiap instrumen pada skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif menjadi sangat negatif, skala 1-5 mewakili opini responden tentang tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Indikator tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Untuk melakukan kuantifikasi maka skala tersebut kemudian diberi angka-angka sebagai simbol agar dapat dilakukan perhitungan. Menurut (Sugiyono.

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

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

2010, hlm. 93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Bobot Nilai Alternatif**

Pilihan Jawaban	Nilai / Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono, 2010, hlm.81.*

### 3.6 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian yang dilakukan penulis terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Adapun penjelasan dari masing-masing variabel itu adalah sebagai berikut:

#### 3.6.1 Variabel Bebas

Secara sederhana variabel bebas dapat didefinisikan sebagai variabel yang mempengaruhi terhadap variabel lainnya. Sebagaimana yang diungkapkan menurut Sugiyono (2012, hlm. 59) adalah “variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah komunikasi interpersonal dokter.



		<p>3. Sikap Medukung</p> <p>4. Sikap Positif</p> <p>5. Kesetaraan</p>	<p>pasien sedang merasa sakit</p> <p>a. Dokter mau menjelaskan secara jelas mengenai penyakit yang diderita oleh pasien</p> <p>b. Dokter mau menjelaskan secara jelas tindakan medis yang sedang dilakukan</p> <p>c. Dokter mau menjelaskan secara jelas mengenai perkembangan kondisi pasien</p> <p>a. Dokter mau sopan terhadap pasien dalam interaksi yang dilakukan</p> <p>b. Dokter mau ramah terhadap pasien dalam interaksi yang dilakukan</p> <p>c. Dokter mau selalu tersenyum saat sedang berinteraksi dengan pasien</p> <p>a. Dokter melayani pasien yang kaya dengan lebih baik daripada melayani pasien yang miskin</p> <p>b. Dokter melayani pasien yang memiliki kedudukan tinggi lebih baik daripada melayani pasien “orang biasa”</p> <p>c. Dokter menghargai pasien</p>	
Variabel Terikat:	Kepuasan merupakan tingkat perasaan	1. Investasi	a. Pasien merasa nyaman karena dokter bersedia menyisihkan waktunya	Skala Likert

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

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



Kepuasan Pasien	senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya	<p>2. Komitmen</p> <p>3. Kepercayaan</p> <p>4. <i>Comfort with</i></p>	<p>untuk teman ngobrol</p> <p>b. Pasien merasa nyaman karena dokter bersedia memenuhi kebutuhan pasien seperti cek detak jantung, tensi tekanan darah, dan lain-lain</p> <p>c. Pasien merasa nyaman karena dokter bersedia diajak bertukar pikiran mengenai perkembangan keadaan pasien</p> <p>a. Pasien memiliki harapan untuk tetap saling kontak dengan dokter setelah keluar dari rumah sakit</p> <p>b. Pasien mau kembali untuk berobat apabila pasien kembali terkena penyakit</p> <p>c. Pasien mau menyarankan kepada sanak saudara, teman, maupun kenalan untuk berobat ke RS Hasan Sadikin</p> <p>a. Pasien merasa kemampuan dokter dalam mendiagnosis sudah baik</p> <p>b. Pasien merasa kemampuan dokter memberikan obat sudah tepat</p> <p>c. Pasien merasa jadwal kunjungan dokter sudah tepat pada waktunya</p> <p>a. Pasien merasa nyaman karena dokter memberikan</p>	
-----------------	--	--	---	--

		<i>relational dialecics</i>	kesempatan pada pasien untuk buang air kecil sendiri b. Pasien merasa nyaman karena petugas medis memberikan kesempatan pada pasien untuk mandi dengan pihak keluarga c. Pasien merasa nyaman karena dokter memberikan informasi terkait keperluan pasien maupun pada keluarga pasien	
--	--	---------------------------------	---	--

### 3.7 Validitas

Dalam penelitian ini, analisis validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari suatu instrumen, artinya bahwa instrumen yang dipakai dalam penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono . 2012, hlm. 133) “Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor dengan syarat minimum  $r=0,3$  maka item pertanyaan dikatakan valid dan dapat diukur”. Formula yang digunakan untuk tujuan ini adalah rumus Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Hasil perhitungan korelasi ( $r$ ) atau *corrected item-total correlation* selanjutnya dibandingkan dengan  $r_{\text{kritis}}$  atau  $r_{(\alpha, n-2)}$ , dimana  $\alpha$  ditetapkan 5% dan  $n$  adalah jumlah responden. Valid tidaknya ditentukan dengan:

- Bila korelasi ( $r$ )  $> r_{\text{kritis}}$ , maka pertanyaan dinyatakan valid (sahih).
- Bila korelasi ( $r$ )  $< r_{\text{kritis}}$ , maka pertanyaan dinyatakan tidak valid (tidak sah).

### 3.8 Reliabilitas

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Reabilitas menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur penelitian dapat dipercaya atau diandalkan sebagai alat pengumpul data. Menurut Riduwan, (2004, hlm. 125) mengungkapkan bahwa “Metode mencari reliabilitas internal yaitu menganalisis alat ukur dari satu kali pengukuran”. Metode pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *alpha cronbach*. Koefisien *alpha cronbach* menunjukkan sejauhmana konsistensi responden dalam menjawab instrumen penelitian, dapat di tentukan dengan rumus:

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

Dimana, rumus untuk mencari varians sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{11}$  : Reabilitas instrumen/koefisien alfa

$k$  : Banyaknya bulir soal

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah varians bulir

$\sigma_t^2$  : Varians total

$\sum X$  : Jumlah skor

$N$  : Jumlah responden

Hasil dari perbandingan nilai koefisien alfa dengan nilai koefisien korelasi *product moment* yang dapat terlihat dalam tabel. Menentukan nilai tabel koefisien pada derajat bebas (db) =  $n-k-1$ , dimana  $\alpha$  ditetapkan 5%. Reabil tidaknya ditentukan dengan:

- Jika  $r_{11} \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka reabil
- Jika  $r_{11} \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ , maka tidak reabil

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### Uji Validitas

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas**

#### Variabel X1

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	8.17	.971	.633	.568
X1_2	8.13	1.154	.650	.598
X1_3	8.30	.907	.469	.811

**Variabel X2****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_4	8.07	1.720	.625	.730
X2_5	8.07	1.237	.846	.457
X2_6	7.93	2.064	.479	.866

**Variabel X3****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_7	8.13	1.913	.681	.856
X3_8	8.17	1.523	.835	.706
X3_9	8.17	1.454	.717	.835

**Variabel X4****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4_10	9.07	1.099	.855	.816
X4_11	9.13	1.085	.836	.826
X4_12	9.20	.924	.741	.930

**Variabel X5****Item-Total Statistics**

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017  
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5_13	8.63	1.551	.821	.718
X5_14	8.67	1.609	.793	.746
X5_15	8.57	1.564	.604	.935

### Variabel Y1

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1_1	7.93	2.685	.832	.827
Y1_2	7.60	3.766	.729	.919
Y1_3	7.73	2.685	.872	.786

### Variabel Y2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2_4	7.93	1.168	.693	.504
Y2_5	7.97	1.275	.632	.584
Y2_6	8.17	1.247	.409	.863

### Variabel Y3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3_7	7.97	2.240	.671	.739
Y3_8	8.03	2.171	.680	.724
Y3_9	8.40	1.283	.715	.735

### Variabel Y4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4_10	7.97	1.895	.604	.597
Y4_11	7.90	1.955	.720	.494
Y4_12	8.07	1.926	.409	.859

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa seluruh nilai koefisien validitas (pada kolom *Corrected item-total correlation*) setiap butir pernyataan berada di atas titik kritis (0,361), dengan demikian disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner telah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas**

Sub Variabel	Nilai Alpha Cronbach	r tabel	Interpretasi
X1	0,738	0,6	Reliabel
X2	0,793		Reliabel
X3	0,859		Reliabel
X4	0,897		Reliabel
X5	0,856		Reliabel
Y1	0,897		Reliabel
Y2	0,738		Reliabel
Y3	0,804		Reliabel

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

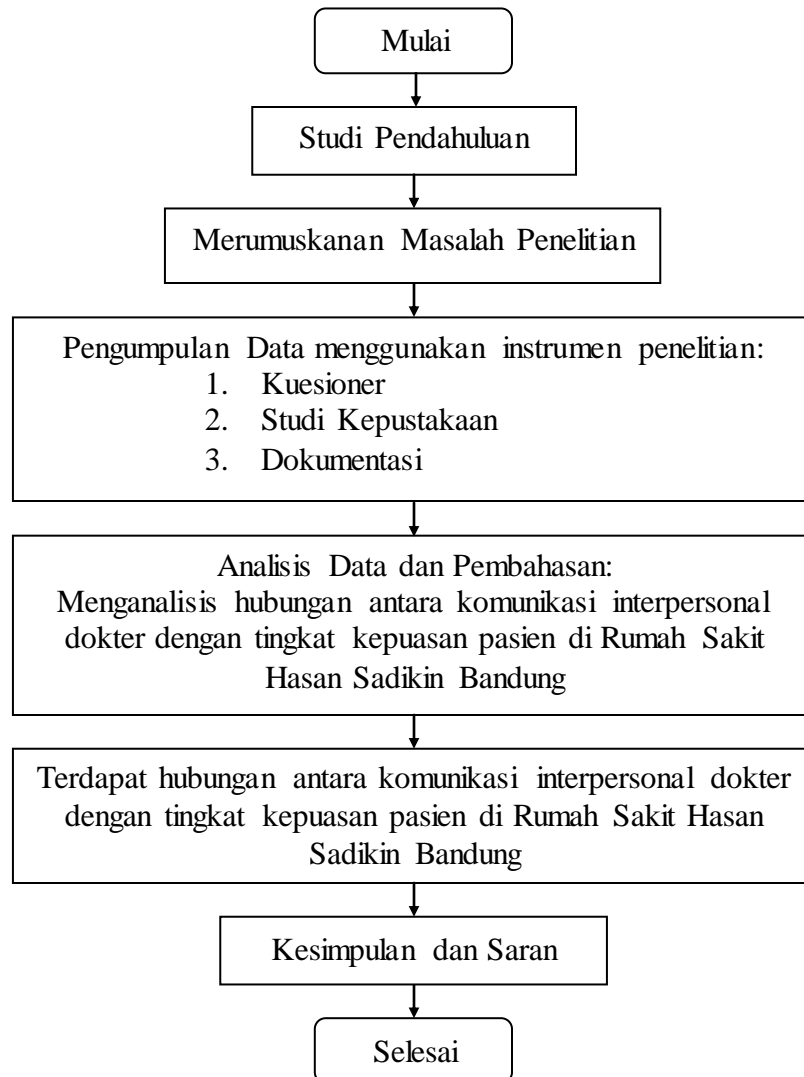
Y4	0,735		Reliabel
----	-------	--	----------

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach dari setiap sub variabel berada di atas r tabel sehingga disimpulkan bahwa seluruh sub variabel telah memenuhi standar reliabilitas sehingga selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

### 3.9 Prosedur Penelitian

Prosedur atau alur dalam penelitian ini digambarkan dalam *flowchart* seperti di bawah ini :

**Gambar 3.1**  
**Flowchart Prosedur Penelitian**





### 3.10 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal pada penelitian ini dapat dilihat di bawah ini.

**Tabel 3.6**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Sept-Des 2016	Desember 2016	Januari 2016	Februari 2017
1.	Tahap Persiapan				
	- Pembuatan Proposal				
	- Pengumpulan Data				
	- Menyiapkan angket				
	- Melakukan Uji Coba				
2.	Tahapan Pelaksanaan				
	- Menyebar Angket				
	- Coding				
	- Tabulasi				
3.	Laporan				
	- Pengolahan data				
	- Penyusunan Laporan				
	- Sidang				

### 3.11 Teknik Analisis Data

Dari data penelitian ini, data yang diperoleh, diakumulasikan, dan disusun secara sistematis, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis korelasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Korelasi kuantitatif. Metode dalam analisis data dibantu dengan *software* SPSS (*statistical Product and Service Solution*) 23.0 Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara statistik korelasi, dimana teknik deskriptif dan korelasi

digabungkan dan dilakukan untuk menjelaskan serta menganalisis variabel yang didapatkan melalui kuesioner yaitu rangkaian pernyataan yang digunakan untuk mengetahui komunikasi interpersonal dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung.

### 3.12 Garis Kontinum

Menurut Ardhana (dalam Moleong 2007, hlm. 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam satu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Untuk menetapkan peringkat dalam setiap indikator yang diteliti pada garis kontinum, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Dimana:

- Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
- Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Dan berikut adalah rumus untuk pengukuran garis kontinum yang pengukurannya ditentukan dengan cara:

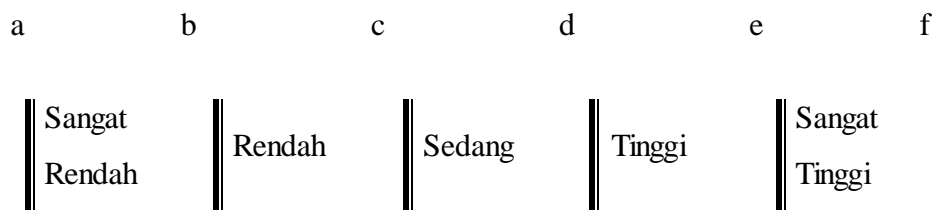
Nilai Indeks Maksimum = skala tertinggi X jumlah pertanyaan X responden

Nilai Indeks Minimum = skala terendah X jumlah pertanyaan X responden

Jarak Interval = (nilai maksimum – nilai minimum) : 5

Setelah mendapatkan nilai indeks maksimum, nilai indeks minimum, serta jarak interval untuk garis kontinum, lalu dimasukan kedalam gambar garis kontinum. Dan berikut peneliti berikan contoh gambar garis kontinum :

**Gambar 3.2 Garis Kontinum**



*Sumber: Ardhana (dalam Moleong 2007, hlm. 103)*

Dimana:

- a = Nilai indeks minimum
- b,c,d,e = Jarak interval
- f = Nilai indeks maksimum

### 3.13 Uji Asumsi Regresi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linear yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS).

#### 3.13.1 Uji Normalitas

Sebuah penelitian uji normalitas data adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam analisis parametris. Salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah harus berdistribusi normal. Menurut (Sugiyono, 2014, hlm. 150) “penggunaan analisis parametris seperti analisis perbandingan dua rata-rata analisis variansi satu arag, korelasi, regresi dan sebagainya maka perlu dilakukan uji normalitas terlebih dahulu.”

Normalitas data adalah suatu data penting karena dengan berdistribusi normal atau mendekati normal maka dianggap mewakili seluruh populasi. Uji Normalitas dilakukan untuk menentukan apakah sampel data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas kedua variabel dilakukan dengan menggunakan uji *Kolgomorov-Smirnov* dengan bantuan SPSS versi 23.0 *for Windows*. Uji *Kolgomorov-Smirnov* berdasar kepada kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas  $<0,05$  maka distribusi normal, artinya baik untuk dilakukan penelitian
- 2) Jika nilai probabilitas  $>0,05$  maka distribusi tidak normal, artinya tidak baik untuk dilakukan penelitian.

### 3.13.2 Uji Korelasi

Data kemudian akan diolah setelah data terkumpul selanjutnya adalah penghitungan untuk menganalisis dengan menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, beberapa keeratan hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Menurut (Arikunto, 2013, hlm. 313) analisis korelasi dapat menggunakan rumus product moment sebagai berikut:

Keterangan :

$r_{XY}$  = Korelasi *Product Moment*

$n$  = Jumlah populasi

$\sum y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian butir X dan Y

Irpanus Rachman Pandjaitan, 2017

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.14 Analisis regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen di manipulasi atau dirubah rubah atau di naik turunkan. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan turunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau naik. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dilandaskan pada hubungan fungsional ataupun kausal. Menurut Riduwan (2004), mengungkapkan bahwa:

Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. (hlm. 145)

Persamaan umum regresi linier berganda dikemukakan menurut Sugiyono (2012, hlm 275) “Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2”. Persamaan umum regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$