

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh: 1) deskripsi tentang *physical support* dan *contact personnel*, kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent di Bandung, 2) pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent di Bandung. Selanjutnya penelitian ini akan meneliti dua variabel inti yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas (*independent variable*) yang diteliti yaitu pertama, *physical support* (X_1) dengan indikator lokasi, peralatan, fasilitas. Kedua, *contact personel* (X_2) dengan indikator penampilan (*appearance*), kompetensi (*competence*) dan profesionalisme (*professionalism*).

Variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti adalah kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung yang meliputi: kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), integritas (*intergrity*).

Objek penelitian yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang pernah dirawat inap rumah sakit Advent Bandung. Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan dianalisis mengenai pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung. Survei pada keluarga pasien yang pernah dirawat inap rumah sakit Advent Bandung.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan tingkat kejelasan dan kedalaman, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut William G. Zikmund (2003:51), “*Descriptive research is research designed to describe characteristics of a population or phenomenon.*” Artinya riset deskriptif adalah riset yang dirancang untuk menguraikan karakteristik suatu populasi atau peristiwa.

Sugiyono (2008:11) menjelaskan bahwa, “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”.

Pendapat yang lebih jelas disampaikan oleh Asep Hermawan (2006:82) bahwa:

Penelitian deskriptif dilakukan untuk menjelaskan karakteristik berbagai variabel penelitian dalam situasi tertentu. Penelitian ini dapat pula disebut sebagai penelitian yang menjelaskan fenomena apa adanya. Tujuan dari penelitian ini adalah menyajikan suatu profil atau menjelaskan aspek-aspek relevan dengan suatu fenomena yang diteliti dari perspektif individual organisasi, industri, dan aspek lainnya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan karakteristik dari sebuah populasi atau fenomena apa adanya. Melalui jenis penelitian deskriptif, selanjutnya secara terperinci dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Tanggapan pelanggan terhadap *contact personnel* dan *physical support* yang dilaksanakan oleh rumah sakit Advent.
2. Pertimbangan pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap jasa rumah sakit Advent.

Penelitian verifikatif diterangkan oleh Suharsimi Arikunto (2004:7) sebagai berikut: “Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan.” Dalam penelitian ini akan diuji mengenai kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini dilaksanakan melalui survei terhadap keluarga pasien yang pernah dirawat inap rumah sakit umum Advent Bandung untuk mengetahui pengaruh:

1. *Physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent.

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *descriptive survey* dan metode *explanatory survey*. Menurut Ker Linger yang dikutip oleh Sugiyono (2008:7), bahwa yang dimaksud dengan metode survei adalah:

Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Aaker et. al. (2004:755) berpendapat bahwa metode survey adalah “*A method of data collection, such as a telephone or personal interview, a mail survey, or any*

combination there of.” Artinya: Metode pengumpulan data seperti melalui telepon atau wawancara, survei melalui surat atau kombinasi di antaranya. Menurut Zikmund (2003:123) metode survei adalah “*Experience survey is an explanatory research technique in which individuals who are knowledgeable about particular research problem are questioned.*” Artinya: Survei pengalaman merupakan teknik yang bersifat menjelaskan dari setiap individu yang mengetahui seputar permasalahan penelitian yang ditanyakan.

Descriptive survey merupakan metode penelitian survei yang memiliki tujuan untuk mempelajari secara umum karakteristik dari suatu fenomena tertentu. Sedangkan *explanatory survey* adalah metode survei yang memiliki tujuan menjelaskan hubungan antar variabel penelitian atau menjelaskan sebab-sebab terjadinya suatu fenomena (Masri Singarimbun, 1991:4)

Penelitian yang menggunakan *descriptive survey* dan metode *explanatory survey* dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (empirik) melalui alat kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap permasalahan penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode pengembangan yang dipergunakan adalah *cross-sectional*. Menurut Uma Sekaran (2008:315), “Penelitian *cross-sectional* adalah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali (yang dilakukan selama periode hari, minggu, atau bulan) untuk menjawab pertanyaan penelitian.”

Sebagaimana dikemukakan oleh Ronny Kountur (2007:109) bahwa "*Cross sectional survey* adalah metode pengumpulan data (yang juga merupakan salah satu metode pengumpulan dari penelitian deskripsi) di mana informasi yang dikumpulkan hanya pada saat tertentu".

Metode yang digunakan dalam penelitian dapat disimpulkan pada Tabel 3.1. berikut ini:

TABEL 3.1.
METODE YANG DIGUNAKAN DALAM PENELITIAN

Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Tipe penyelidikan (<i>investigation type</i>)	Unit Analisis/Unit Observasi	<i>Time horizon</i>
Deskriptif	Metode Survey: <i>descriptive survey</i>	Tipe kausalitas	Pengguna jasa yaitu: keluarga pasien yang pernah dirawat inap	<i>Cross sectional</i>
Deskriptif dan verifikatif	Metode Survey: <i>descriptive survey explanatory survey</i>			

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2008:33), yang dimaksud dengan variabel bebas dan variabel terikat yaitu:

Variabel bebas (*independent variable/ predictor variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel terikat (*dependent variable/ criterion variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi variabel endogen (*independent variable/ predictor variable*) yaitu *physical support* (X_1) yang meliputi lokasi ($X_{1.1}$), peralatan ($X_{1.2}$), fasilitas ($X_{1.3}$) dan variabel X_2 adalah *contact personnel* yang meliputi penampilan ($X_{2.1}$), kompetensi ($X_{2.2}$), profesionalisme ($X_{2.3}$). Sedangkan variabel eksogen (*dependent variable/criterion variable*) yaitu: kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), integritas (*integrity*). Berikut ini adalah operasionalisasi variabel secara lebih lengkap.

Penjabaran operasionalisasi dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.2 pada halaman berikut ini:

TABEL 3.2.
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
<i>Physical support</i>	Berkaitan dengan fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan.					
		Lokasi				
	suatu tempat di mana rumah sakit itu melakukan kegiatan fisik		<ul style="list-style-type: none"> • Kestrategisan lokasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesestrategisan lokasi • Tingkat kemudahan mencapai lokasi • Tingkat ketesedian sarana transportasi menuju lokasi rumah sakit 	Ordinal	
					Ordinal	
					Ordinal	

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
		Peralatan				
	semua alat yang menunjang dalam kegiatan medis maupun non medis suatu rumah sakit		<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan peralatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan peralatan diagnostik 	Ordinal	
<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan peralat nondiagnostik 				Ordinal		
<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan peralatan 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kelengkapan peralatan diagnosti dan non diagnostik 	Ordinal		
<ul style="list-style-type: none"> • Kelayakan peralatan 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kelayakan peralatan diagnostik dan nondiagnostik 	Ordinal		
		Fasilitas				
	semua kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna jasa dalam rangka untuk memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan pelayanan jasa kesehatan.		<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan rumah sakit 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Keamanan setiap ruangan 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan rumah sakit 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan rumah sakit 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan fasilitas pendukung 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihaan rumah sakit 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kebersihan rumah sakit 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan obat di apotik 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kelengkapan obat di apotik 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Menu makanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat menu makanan yang tersedia 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan sarana parkir 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan parkir 	Ordinal	
<i>Contact personnel</i>	Semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian Jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pembeli					
		Penampilan (<i>appearance</i>)				
			<ul style="list-style-type: none"> • Daya tarik penampilan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kerepihan dan cara berpakaian 	Ordinal	

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
			<ul style="list-style-type: none"> • Seragam yang dikenakan • Keserasian pakaian 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat seragam yang dikenakan • Tingkat keserasian pakaian 	Ordinal	
		Kompetensi				
	keseluruhan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan sikap yang ditampilkan oleh orang-orang yang sukses/berhasil dalam mengerjakan suatu tugas dengan prestasi kerja yang optimal.		<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan tenaga medis, para medis dan nonmedis saat memberi layanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan memberikan layanan tenaga medis, paramedis dan nonmedis 	Ordinal	
<ul style="list-style-type: none"> • Cara tenaga medis, paramedis, nonmedis saat memberi layanan 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat meyakinkan tenaga medis, paramedis dan nonmedis dlm memberikan pelayanan 	Ordinal		
<ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggapan tenaga medis, paramedis dan nonmedis 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketanggapan tenaga medis, paramedis dan nonmedis 	Ordinal		
<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan tenaga medis, paramedis, nonmedis 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan tenaga medis, paramedis, nonmedis 	Ordinal		
		Profesionalisme				
	keahlian seseorang dalam menyikapi, melaksanakan, melakukan kewajiban sehari dalam profesinya		<ul style="list-style-type: none"> • Karamahan tenaga medis, paramedis dan nonmedis saat melayani 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat karamahan tenaga medis, paramedis dan nonmedis saat melayani 	Ordinal	
<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan menemui tenaga medis dan paramedis 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan menemui tenaga medis dan paramedis 	Ordinal		
<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan 			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan waktu pelayanan (pemeriksaan dokter sesuai dengan waktu yang di janjikan) • Tingkat ketepatan waktu pemberian makan 	Ordinal		

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
			<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu kunjung • Kejelasan informasi yang diberikan petugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan waktu kunjung • Tingkat kejelasan informasi yang diberikan petugas • Tingkat kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari petugas 	Ordinal	
Kepercayaan pelanggan	keyakinan pelanggan terhadap integritas dan kehandalan rumah sakit (Sahamdani 2000:339)					
		Kemampuan (<i>ability</i>)				
			<ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan terhadap kemampuan tenaga medis • Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan • Kepercayaan terhadap pelayanan terbaik 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepercayaan terhadap kemampuan tenaga medis • Tingkat kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan • Tingkat kepercayaan terhadap pelayanan terbaik 	Ordinal	
					Ordinal	
		Kebaikan hati (<i>benevolence</i>)				
			<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian tenaga medis, paramedis dan nonmedis • Rasa empati tenaga medis, paramedis, nonmedis • Keyakinan akan sembuh 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat perhatian tenaga medis, paramedis, nonmedis • Tingkat empati tenaga medis, paramedis, nonmedis • Tingkat keyakinan akan sembuh 	Ordinal	
					ordinal	

Variabel	Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
		Integritas (<i>integrity</i>)				
			<ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit dapat diandalkan 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keterhandalan rumah sakit 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> kepercayaan terhadap keamanan rumah sakit 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepercayaan terhadap kinerja rumah sakit 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> Kepercayaan terhadap kualitas peralatan yang dimiliki rumah sakit 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepercayaan terhadap kualitas peralatan yang dimiliki rumah sakit. 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu pemeriksaan dokter 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat ketepatan waktu pemeriksaan dokter 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> Keterusterangan petugas 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keterusterangan petugas 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> Reputasi kinerja medis 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat reputasi kinerja medis dan nonmadis 		

3.2.3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Husein Umar (2007:42) yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah:

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti, Sedangkan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna jasa rumah sakit Advent di Bandung sedangkan Data sekunder diperoleh dengan cara mengumpulkan hasil penelitian dari pihak lain, diantaranya jurnal ilmiah, artikel-artikel, surat kabar dan majalah, serta sumber lainnya yang relevan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang selanjutnya diterangkan pada Tabel 3.3 berikut.

TABEL 3.3
JENIS DAN SUMBER DATA

Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
Jumlah rumah sakit di Bandung Tahun 2009 berdasarkan kepemilikannya	sekunder	Dinas kesehatan Kota Bandung, 2009
<i>Market Share</i> rumah sakit umum di Bandung Tahun 2009	Sekunder	Dinas Kesehatan kota Bandung, 2010
Jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan rumah sakit Advent di Bandung Tahun 2009	Primer	Rumah sakit Advent Bandung 2010
Jumlah tempat tidur, tarif kamar rawat inap, fasilitas per kelas rumah sakit Advent Bandung Tahun 2010	Primer	Rumah sakit Advent Bandung
Tarif perawatan khusus rumah sakit Advent Bandung Tahun 2010	Primer	Rumah sakit Advent Bandung
Jenis layanan, fasilitas rumah sakit Advent Bandung Tahun 2010	Primer	Rumah sakit Advent Bandung
Jumlah sumber daya manusia (karyawan) rumah sakit Advent Bandung Tahun 2010	Primer	Rumah sakit Advent Bandung, 2010

Sumber: Berdasarkan hasil pengolahan data

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1. Populasi

Penelitian yang dilakukan selalu berkaitan dengan kegiatan mengumpulkan dan menganalisa suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting.

Menurut kamus riset karangan Drs. Kommaruddin dalam Mardalis (2003:53) "Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel". Menurut Dr. Siswojo dalam Mardalis (2003:54) "Populasi adalah sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti". Menurut Suharsimi Arikunto (2006:130) "Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian".

Sebuah penelitian digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Menurut Sugiyono (2009:115) "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Jadi populasi bukan sekedar orang, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki objek atau subjek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang pernah dirawat inap di rumah sakit Advent Bandung tahun 2009 yang berukuran 7.612. Alasan dari pemilihan lokasi ini adalah berdasarkan sumber yang diperoleh, bahwa tempat tersebut adalah rumah sakit yang menjual jasa perawatan. Tabel 3.4 memberikan keterangan yang rinci mengenai jumlah pasien yang pernah dirawat inap setiap triwulan rumah sakit Advent Bandung Januari 2009–Desember 2009.

TABEL 3.4
JUMLAH PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ADVENT
JANUARI 2009-DESEMBER 2009

No	Triwulan	Jumlah Pasien
1	I(Januari- Maret)	2.196
2	II(April- Juni)	2.550
3	III(Juli- September)	1.446
4	IV(Oktober- Desember)	1.420
	Total	7.612

Sumber: pra penelitian tahun 2010 pada rumah sakit Advent Bandung

Tabel 3.4 di atas memberikan informasi pasien pertahunnya adalah 7.612 pasien dan rata-rata perbulannya $634,33 \approx 634$ orang yang akan dijadikan populasi penelitian. Pengambilan populasi ini dilaksanakan setelah peneliti melakukan pra penelitian dan wawancara dengan Bapak Adriel sebagai kasasi pengembangan pendidikan (Diklat) pada tanggal 28 Maret 2010 di rumah sakit Advent Bandung dan Ibu Elia kepala bagian Yankes Rujukan Dinas kesehatan Kota Bandung pada tanggal 4 April 2010 di Dinas kesehatan kota Bandung.

3.2.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dari populasi yang telah ditentukan diatas, maka dalam rangka mempermudah penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar. Selain itu, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, hal ini dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan

waktu. Atas dasar pemikiran tersebut maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:131) “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Agar memperoleh sampel yang representatif dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Dalam penelitian ini tidak mungkin semua populasi dapat penulis teliti, hal ini disebabkan beberapa faktor, diantaranya:

1. Keterbatasan biaya
2. Keterbatasan tenaga
3. Keterbatasan waktu yang tersedia.

Maka dari itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti. Menurut Sugiyono (2009:116):

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel dari populasi harus benar-benar representatif.

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang diambil secara *representative* (mewakili) dan dipelajari yang kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Penjelasan tersebut seiring dengan apa yang diungkapkan oleh Masri Singarimbun (2006:149):

Bahwa tidak perlu meneliti semua individu dalam populasi, karena disamping memakan biaya yang sangat besar juga membutuhkan waktu yang lama, dan dengan meneliti sebagian populasi kita mengharapkan hasil yang didapat akan mampu menggambarkan hasil populasi yang bersangkutan. Agar memperoleh sampel yang representatif dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2008:141), yakni ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentasi kelongaran ketidakteelitian, karena dalam pengambilan sampel dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

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

$$n = \frac{634}{1 + 634(0,1)^2}$$

$$n = \frac{634}{6,35}$$

$$= 99,84 \approx 100$$

Dimana:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Kelongaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir

Pemilihan rumus Slovin adalah bahwa populasi harus berdistribusi normal. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 634 responden menurut Kusnendi bahwa populasi yang lebih dari 40 sudah dipastikan normal. Dari perhitungan tersebut, diketahui ukuran sampel sebanyak 100 orang, untuk mendapatkan ukuran sampel tersebut maka peneliti melakukan penarikan sampel pada keluarga pasien

yang pernah dirawat inap di rumah sakit Advent Bandung. Berdasarkan perhitungan di atas maka ditetapkan sampel sebanyak 100 responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Sugiyono (2009:116) mengemukakan bahwa: “Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel”. Menurut Suharsimi Arikunto (2009:111) teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Menurut Ulber Silalahi (2009:236):

Pemilihan sampel atau penarikan sampel (*sampling*) dapat diartikan sebagai proses memilih sejumlah unit, elemen, atau subjek dari dan yang mewakili populasi untuk dipelajari yang dengannya dapat dibuat generalisasi atau inferensi tentang karakteristik dari satu populasi yang diwakili.

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, hal ini senada dengan pendapat Sugiyono (2009:116) bahwa teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Terdapat dua jenis sampel yaitu sampel *probability* dan *nonprobability*. Sampel *probability* merupakan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel sedangkan sampel *nonprobability*

kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *Simple Random Sampling*, *Systematic Sampling*, *Stratification Sampling* dan *Cluster Sampling*. Sedangkan sampel *nonprobability* memiliki tiga jenis teknik penarikan yaitu *Convenience Sampling*, *Purposive Sampling*, *Snowball Sampling*.

Populasi pada penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), maka peneliti menggunakan teknik *systematic sampling*. Menurut Uma Sekaran (2006:128), teknik pengambilan sampel sistematis (*systematic sampling*) meliputi menarik tiap elemen ke- n dalam populasi yang dimulai dengan elemen yang dipilih secara acak antara 1 dan n .

Sugiyono (2008:77) memberikan pengertian yang lebih jelas mengenai teknik pengambilan sampel cara sistematis, *systematic sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang diberi nomor urut.

Cara sistematis memiliki kelebihan yaitu bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka *systematic sampling*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam cara ini adalah:

1. Tentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah Pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.
2. Tentukan tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah rumah sakit Advent Bandung.
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *systematic sampling*. Dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh peneliti adalah tujuh hari selama satu

minggu yaitu pada hari senin sampai minggu pukul 10.00 – 17.00 WIB (rentang waktu kepadatan pengunjung).

4. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *checkpoint*. Orientasi ini akan dijadikan dasar menentukan interval pemilihan pertama, atau dasar kepadatan pengguna jasa. Cara penentuan interval pemilihan pertama dapat menggunakan rumus : $I = N/n$. Jadi, $I = 634/100 = 6,34 \approx 6$ (hasil pembulatan). Setelah diketahui interval, maka penyebaran angket dilakukan secara randomisasi (secara acak). Berdasarkan undian akan diperoleh sampel pertama. Untuk menentukan sampel kedua dan seterusnya dipilih secara sistematis berdasarkan interval 6 hingga diperoleh sampel sebesar 100.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Studi literatur dari perpustakaan UPI, skripsi angkatan terdahulu, jurnal ekonomi dan bisnis, majalah, koran dan internet.
2. Kuesioner/angket
3. Wawancara sebagai teknik komunikasi langsung, wawancara ini dilakukan kepada pengguna jasa (keluarga pasien yang pernah dirawat inap) maupun kepada kepala bagian humas rumah sakit Advent Bandung.

4. Observasi, yaitu pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek yang sedang diteliti yaitu pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung (Survei pada keluarga pasien yang pernah di rawat inap rumah sakit Advent Bandung).

3.2.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data mempunyai kedudukan paling tinggi dalam penelitian karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Secara terperinci metode analisis yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Untuk menjawab masalah pertama yang menyangkut penilaian keluarga pasien yang pernah dirawat inap, diklasifikasikan ke dalam lima alternative jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban diberi skor 1-5. Untuk mendeskripsikan jawaban keluarga pasien yang pernah dirawat inap digunakan statistik deskriptif yaitu distribusi frekuensi dan ditampilkan dalam bentuk grafik. Dengan cara ini diperoleh gambaran tanggapan keluarga pasien yang pernah dirawat inap tentang *physical support* dan *contact perssonnel* rumah sakit Advent Bandung, dan kepercayaan pengguna jasa.

2) Untuk menjawab masalah kedua sampai keempat digunakan metode analisa deskriptif untuk variabel kualitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk memperkuat analisa kuantitatif. Analisa kuantitatif digunakan untuk menguji dan mengetahui hubungan serta pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna pada rumah sakit Advent di Bandung, dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil dari hubungan sebab akibat ini akan dianalisis dan dihubungkan dengan teori yang ada.

3.6.2.1. Pengujian Validitas

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *physical support* dan *contact personnel* (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel kepercayaan pengguna jasa (Y).

Prosedur yang digunakan untuk mengolah data kuesioner yang terkumpul adalah sebagai berikut :

- a. Mengecek lembar jawaban yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui kelengkapan hasil jawaban responden yang akan menentukan layak tidaknya lembar jawaban tersebut diolah lebih lanjut.
- b. Menghitung bobot nilai dengan pemberian skala *likert* dalam 5 pilihan jawaban.
- c. Rekapitulasi nilai angket variabel X (*physical support* dan *contact personnel*), variabel Y (kepercayaan pengguna jasa).
- d. Tahap uji coba kuesioner

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009:172). Validitas merupakan instrumen yang dapat mengukur kebenaran sesuatu yang diperlukan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168):

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus korelasi *pearson product moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson sebagai berikut:

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

(Riduwan dan Sunarto 2010:80)

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

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

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

n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Nilai t dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.
- b) Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$
- c) Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$
- d) Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 kasus dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai t_{tabel} sebesar **0,374**.

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen *physical support* sebagai variabel X1 dan *contact personnel* sebagai variabel X2, kepercayaan pengguna jasa sebagai variabel Y.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
<i>Physical Support</i>				
1. Lokasi				
1	Kestrategisan lokasi rumah sakit jika dihubungkan dengan fasilitas umum	0,579	0,374	Valid
2	Kemudahan mencapai lokasi rumah sakit	0,621	0,374	Valid
3	Sarana transportasi menuju lokasi rumah sakit	0,550	0,374	Valid
2. Peralatan				
1	Peralatan diagnostik yang dimiliki rumah sakit	0,599	0,374	Valid
2	Peralatan nondiagnostik yang dimiliki rumah sakit	0,636	0,374	Valid

2. Peralatan		r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
3	Kelengkapan peralatan diagnostik dan nondiagnostik yang dimiliki rumah sakit	0,415	0,374	Valid
4	Kelayakan peralatan diagnostik dan nondiagnostik yang dimiliki rumah sakit	0,570	0,374	Valid
3. Fasilitas				
1	Tingkat keamanan setiap ruangan pada rumah sakit	0,627	0,374	Valid
2	Tingkat kenyamanan dalam ruang tunggu pada rumah sakit	0,532	0,374	Valid
3	Fasilitas pendukung yang dimiliki rumah sakit	0,701	0,374	Valid
4	Kebersihan rumah sakit	0,612	0,374	Valid
5	Kelengkapan obat pada apotik yang dimiliki rumah sakit	0,631	0,374	Valid
6	Variasi menu makanan yang diberikan oleh rumah sakit	0,698	0,374	Valid
7	Fasilitas parkir yang dimiliki rumah sakit	0,608	0,374	Valid
Contact Personel				
1. Penampilan				
1	cara berpakaian dan kerapian tenaga medis (Dokter), paramedis (perawat), dan tenaga nonmedis (<i>customer service</i>)	0,403	0,374	valid
2	Seragam yang dikenakan tenaga medis (Dokter), paramedis (perawat), dan tenaga nonmedis (<i>customer service</i>)	0,729	0,374	Valid
3	Keserasian pakaian yang dikenakan tenaga medis (Dokter), paramedis (perawat), dan tenaga nonmedis (<i>customer service</i>)	0,735	0,374	Valid
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Contact personnel				
Kompetensi				
1	Kemampuan tenaga medis, para medis dan nonmedis saat memberikan layanan	0,646	0,374	Valid
2	tenaga medis, paramedis, nonmedis rumah sakit memberikan pelayanan dengan menyakinkan	0,692	0,374	Valid
3	Daya tanggap tenaga medis, paramedis, non medis rumah sakit	0,442	0,374	Valid
4	Kecepatan tenagamedis, parmendis,dan nonmedis rumah sakit	0,616	0,374	Valid
2. Profesionalisme				
1	Keramahan tenaga medis, paramedis, nonomedis rumah sakit	0,693	0,374	Valid
2	Kemudahan menemui tenaga medis, paramedis, non medis rumah sakit	0,553	0,374	Valid

3. Profesionalisme				
		r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
3	Ketepatan pemeriksaan dokter sesuai janji	0,546	0,374	Valid
4	Ketepatan waktu pemberian makan	0,523	0,374	Valid
5	Ketepatan waktu yang memberikan makan oleh petugas	0,567	0,374	Valid
6	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas	0,608	0,374	Valid
7	Kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan	0,681	0,374	Valid
No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kepercayaan pengguna jasa				
1. Kemampuan (<i>Ability</i>)				
1	Kepercayaan terhadap kemampuan tenaga medis, paramedis, non medis rumah sakit	0,663	0,374	Valid
2	Kepercayaan dalam memberikan pelayanan kesehatan	0,729	0,374	Valid
3	Kepercayaan mendapatkan pelayanan terbaik	0,817	0,374	Valid
2. Kebaikan (<i>benevolence</i>)				
1	Perhatian tenaga medis, paramedis, non medis	0,660	0,374	Valid
2	Rasa empati tenaga medis, paramedis, dan non medis	0,663	0,374	Valid
3	Keyakinan pasien akan sembuh	0,532	0,374	Valid
4	Prosedur pelayanan	0,602	0,374	Valid
3. Integritas (<i>integrity</i>)				
1	Kehandalan rumah sakit	0,780	0,374	Valid
2	Kepercayaan terhadap kinerja	0,660	0,374	Valid
3	Kepercayaan akan kualitas peralatan	0,751	0,374	Valid
4	Ketepatan pemeriksaan dokter	0,658	0,374	Valid
5	Keterus-terangan petugas dalam memberikan informasi	0,576	0,374	Valid
6	Reputasi kinerja tenaga medis, paramedis, nonmedis	0,753	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2010

3.6.2.2. Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2009:172), "Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan

menghasilkan data yang sama”. Asep Hermawan (2006:126) mendefenisikan: “Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi akurasi dan prediktabilitas suatu alat ukur.”

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa reliabilitas berkaitan dengan akurasi dan ketepatan suatu alat ukur untuk mengukur karena instrumennya sudah baik.

Jika suatu instrumen dapat dipercaya, maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown, yaitu:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono, 2009:186)

Keterangan:

r_i = Reliabilitas seluruh instrumen

r_b = Korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dan kedua

Pengujian reliabilitas tersebut menurut Sugiyono (2009:190) dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan instrumen genap.
2. Skor data dari tiap kelompok disusun sendiri dan kemudian skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item ($r_i \geq r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item ($r_i < r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Pertanyaan reliabel apabila harga r_{11} pada $r_{hitung} > r_{tabel}$ tingkat kepercayaan 95% dan dk (n-2).

TABEL 3.6
KLASIFIKASI KOEFISIEN VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Interval Reliabilitas	Klasifikasi
0,800-1,000	Sangat Tinggi
0,600-0,800	Tinggi
0,400-0,600	Cukup
0,200-0,400	Rendah
0,000-0,200	Sangat Rendah

Sumber: Suharsimi Arikunto (2002:245)

Berdasarkan jumlah angket yang diuji kepada sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) n-2 (30-2=28) maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,374. Berdasarkan Tabel 3.6 berikut ini dapat diketahui bahwa instrumen yang diajukan kepada responden dapat dikatakan reliabel, karena setiap pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} , sehingga instrumen tersebut akan memberikan hasil ukur yang sama.

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Physical support</i>	0,655	0,374	Reliabel
2	<i>Contact personnel</i>	0,911	0,374	Reliabel
3	Kepercayaan pengguna jasa	0,950	0,374	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2010

3.2.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif menitik beratkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh *physical Support dan Contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung. Setiap variabel yang dinilai oleh pengguna jasa rumah sakit Advent khususnya kepada keluarga pasien yang pernah dirawat inap, diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban (*Likert's Summated*), dimana setiap *option* terdiri dari lima kriteria skor sebagai berikut :

TABEL 3.8
SKOR ALTERNATIF JAWABAN PERTANYAAN
POSITIF DAN NEGATIF

Alternatif Jawaban	Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Tidak Tinggi
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Sumber: Modifikasi dari Asep Hermawan (2006:132)

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberi skor pada setiap item. Salah satu persyaratan dalam menggunakan skala ordinal adalah peringkat jawaban diberikan skor antara 1 sampai dengan 5.
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

- d. Menganalisis dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif.

3.2.7.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif, bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu diuji signifikansinya (Sugiyono, 2007:144).

Melalui analisis deskriptif, maka dapat diketahui:

1. Tanggapan responden terhadap *physical support* yang terdiri dari lokasi, peralatan, fasilitas.
2. Tanggapan responden terhadap *contact personnel* yang terdiri dari penampilan (*appearance*), kompetensi (*competence*) dan profesionalisme (*professionalism*).
3. Kepercayaan pengguna jasa yang meliputi: kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), integritas (*integrity*).

3.2.7.2. Analisis Verifikatif menggunakan *Path Analysis*

Analisis verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis suatu variabel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu untuk melihat pengaruh *physical support* (X_1) yang meliputi lokasi ($X_{1.1}$), peralatan ($X_{1.2}$), fasilitas ($X_{1.3}$). *Contact personnel* (X_2)

yang terdiri dari penampilan ($X_{2.1}$), kompetensi ($X_{2.2}$), profesionalisme ($X_{2.3}$), terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung yang meliputi: kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), integritas (*integrity*).

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang digunakan adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*). Dalam hal ini analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adapun langkah-langkah untuk analisis verifikatif adalah sebagai berikut.

a. *Method Succesive Interval* (MSI)

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasikan terlebih dahulu menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Succesive Interval* (Harun Al-Rasyid, 1994:131) langkah-langkah untuk melakukan transformasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap jawaban .

4. Menentukan nilai batas Z untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$ScaleValue = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

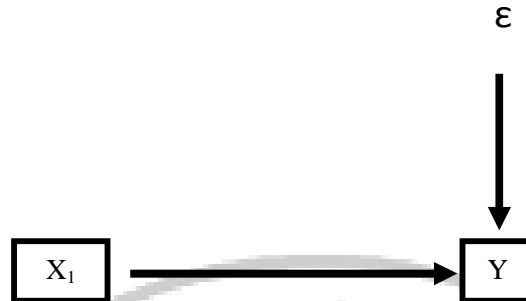
Untuk memenuhi persyaratan digunakannya metode analisis jalur, maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval. Untuk itu, karena penelitian ini menggunakan data ordinal, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval*. Peneliti menggunakan bantuan program *software SUCC'97* pada *Microsoft Office Excel* untuk proses pengolahan data MSI tersebut.

Struktur hubungan di atas menggambarkan bahwa dimensi sistem penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna jasa, selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X dan Y yaitu variabel residu yang dilambangkan dengan ε .

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang positif antara sistem penyampaian jasa yang meliputi: *physical support* (X_1), *contact personnel* (X_2) terhadap kepercayaan pengguna jasa (Y).

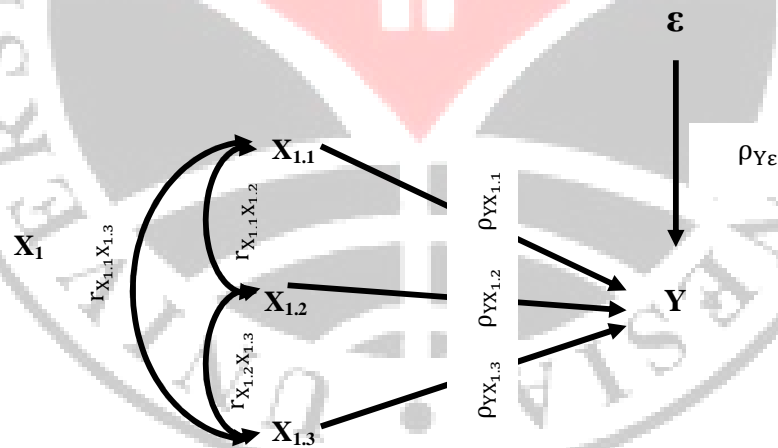
Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan jalur hipotesis I



GAMBAR 3.1
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS I

2. Selanjutnya hipotesis I yang berbunyi bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *physical support* (X_1) yang meliputi lokasi ($X_{1,1}$), peralatan ($X_{1,2}$), fasilitas ($X_{1,3}$) terhadap kepercayaan pengguna jasa (Y). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut ini:



GAMBAR 3.2
DIAGRAM JALUR SUB HIPOTESIS I

3. Pengujian hipotesis I dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung matriks korelasi antar variabel

$$R_1 = \begin{bmatrix} X_{1,1} & X_{1,2} & X_{1,3} \\ 1 & r_{X_{1,1}X_{1,2}} & r_{X_{1,1}X_{1,3}} \\ & 1 & r_{X_{1,2}X_{1,3}} \end{bmatrix}$$

2. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R_1^{-1} = \begin{bmatrix} X_{1,1} & X_{1,2} & X_{1,3} \\ C_{1,1,1,1} & C_{1,1,1,2} & C_{1,1,1,3} \\ & C_{1,1,1,2} & C_{1,1,1,3} \\ & & C_{1,1,1,3} \end{bmatrix}$$

Menghitung semua koefisien jalur dengan rumus:

$$\begin{bmatrix} \rho_{YX_{1,1}} \\ \rho_{YX_{1,2}} \\ \rho_{YX_{1,3}} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} X_{1,1} & X_{1,2} & X_{1,3} \\ C_{1,1,1,1} & C_{1,1,1,2} & C_{1,1,1,3} \\ 1 & C_{1,1,1,2} & C_{1,1,1,3} \\ & 1 & C_{1,1,1,3} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{YX_{1,1}} \\ r_{YX_{1,2}} \\ r_{YX_{1,3}} \end{bmatrix}$$

3. Hitung $R^2Y(X_{1,1}, X_{1,2}, X_{1,3})$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total $X_{1,1}, X_{1,2}, X_{1,3}$, terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y(X_{1,1}, \dots, X_{1,3}) = [\rho_{YX_{1,1}}, \dots, \rho_{YX_{1,3}}]$$

4. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung pada setiap variabel

Pengaruh X_1 terhadap Y :

- a) Pengaruh $X_{1,1}$ terhadap Y

$$\text{Pengaruh langsung} = \rho_{YX_{1,1}} \cdot \rho_{YX_{1,1}}$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung } (X_{1,2}) = \rho_{YX_{1,1}} \cdot r_{X_{1,1}X_{1,2}} \cdot \rho_{YX_{1,2}}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{1.3}\text{)} &= \frac{\rho_{YX_{1.1}} \cdot r_{X_{1.1}X_{1.3}} \cdot \rho_{YX_{1.3}}}{\dots} + \\ \text{pengaruh total X}_{1.1}\text{ terhadap Y} &= \dots \end{aligned}$$

b) Pengaruh $X_{1.2}$ terhadap Y

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \rho_{YX_{1.2}} \cdot \rho_{YX_{1.2}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{1.1}\text{)} &= \rho_{YX_{1.2}} \cdot r_{X_{1.2}X_{1.1}} \cdot \rho_{YX_{1.1}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{1.3}\text{)} &= \frac{\rho_{YX_{1.2}} \cdot r_{X_{1.2}X_{1.3}} \cdot \rho_{YX_{1.3}}}{\dots} + \\ \text{pengaruh total X}_{1.2}\text{ terhadap Y} &= \dots \end{aligned}$$

c) Pengaruh $X_{1.3}$ terhadap Y

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \rho_{YX_{1.3}} \cdot \rho_{YX_{1.3}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{1.1}\text{)} &= \rho_{YX_{1.3}} \cdot r_{X_{1.3}X_{1.1}} \cdot \rho_{YX_{1.1}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{1.2}\text{)} &= \frac{\rho_{YX_{1.3}} \cdot r_{X_{1.3}X_{1.2}} \cdot \rho_{YX_{1.2}}}{\dots} + \\ \text{pengaruh total X}_{1.3}\text{ terhadap Y} &= \dots \end{aligned}$$

5. Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_{Y_\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{YX_{1.1}, \dots, YX_{1.3}}}$$

6. Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan hipotesis operasional

$$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = \rho_{YX_3} = 0$$

H_i : Sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{YX_i} \neq 0$, $i = 1, 2$, dan 3

7. Ststistik uji yang digunakan adalah

$$F = \frac{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F *Snedector*, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\rho_{YX_i} - \rho_{YX_j}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2(X_{1.1} \dots X_{1.3})) (C_{ii} + C_{ij} + 2C_{ij})}{(n - k - 1)}}$$

t mengikuti distribusi t student dengan derajat kebebasan n-k-1.

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

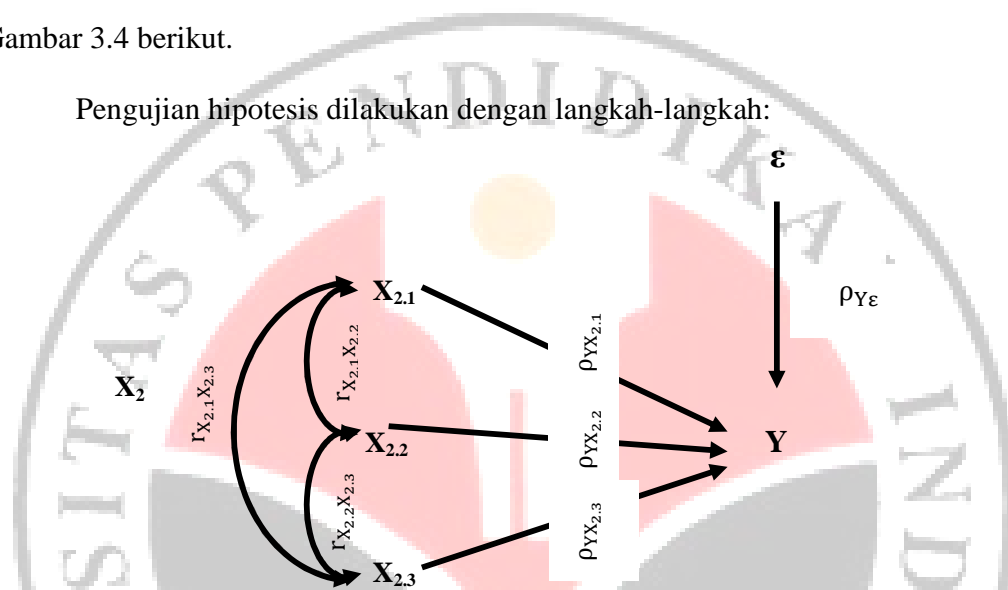
Selanjutnya adalah menggambarkan struktur hubungan antar variabel X_2 dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis II seperti tampak pada Gambar 3.3 berikut.



GAMBAR 3.3
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS II

Struktur hubungan antar variabel X_2 dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis II yang berbunyi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Contact personnel* (X_2) yang terdiri dari penampilan ($X_{2.1}$), kompetensi ($X_{2.2}$), profesionalisme ($X_{2.3}$), terhadap kepercayaan pengguna jasa seperti yang terlihat pada Gambar 3.4 berikut.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah:



GAMBAR 3.4
DIAGRAM JALUR SUB HIPOTESIS II

Pengujian hipotesis II dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung matriks korelasi antar variabel

$$R_2 = \begin{bmatrix} X_{2.1} & X_{2.2} & X_{2.3} \\ 1 & r_{X_{2.1}X_{2.2}} & r_{X_{2.1}X_{2.3}} \\ & 1 & r_{X_{2.2}X_{2.3}} \end{bmatrix}$$

2. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R_2^{-1} = \begin{pmatrix} X_{2.1} & X_{2.2} & X_{2.3} \\ C_{1.1.2.1} & C_{1.1.2.2} & C_{1.1.2.3} \\ & C_{1.1.2.2} & C_{1.1.2.3} \\ & & C_{1.1.2.3} \end{pmatrix}$$

3. Menghitung semua koefisien jalur dengan rumus:

$$\begin{pmatrix} \rho_{YX_{2.1}} \\ \rho_{YX_{2.2}} \\ \rho_{YX_{2.3}} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} X_{2.1} & X_{2.2} & X_{2.3} \\ C_{1.1.2.1} & C_{1.1.2.2} & C_{1.1.2.3} \\ 1 & C_{1.1.2.2} & C_{1.1.2.3} \\ & 1 & C_{1.1.2.3} \\ & & 1 \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX_{2.1}} \\ r_{YX_{2.2}} \\ r_{YX_{2.3}} \end{pmatrix}$$

4. Hitung $R^2Y (X_{2.1}, X_{2.2}, X_{2.3})$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total $X_{2.1}, X_{2.2}, X_{2.3}$, terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y (X_{2.1} \dots X_{2.3}) = [\rho_{YX_{2.1}}, \dots, \rho_{YX_{2.3}}] \begin{pmatrix} r_{YX_{2.1}} \\ r_{YX_{2.2}} \\ r_{YX_{2.3}} \end{pmatrix}$$

5. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung pada setiap variabel

Pengaruh X_2 terhadap Y:

a) Pengaruh $X_{2.1}$ terhadap Y

$$\text{Pengaruh langsung} = \rho_{YX_{2.1}} \cdot \rho_{YX_{2.1}}$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung } (X_{2.2}) = \rho_{YX_{2.1}} \cdot r_{X_{2.1}X_{2.2}} \cdot \rho_{YX_{2.2}}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{2.3}\text{)} &= \frac{\rho_{YX_{2.1}} \cdot r_{X_{2.1}X_{2.3}} \cdot \rho_{YX_{2.3}}}{\dots} + \\ \text{pengaruh total X}_{2.1}\text{ terhadap Y} &= \dots \end{aligned}$$

b) Pengaruh X_{2.2} terhadap Y

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \rho_{YX_{2.2}} \cdot \rho_{YX_{2.2}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{2.1}\text{)} &= \rho_{YX_{2.2}} \cdot r_{X_{2.2}X_{2.1}} \cdot \rho_{YX_{2.1}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{2.3}\text{)} &= \frac{\rho_{YX_{2.2}} \cdot r_{X_{2.2}X_{2.3}} \cdot \rho_{YX_{2.3}}}{\dots} + \\ \text{pengaruh total X}_{2.2}\text{ terhadap Y} &= \dots \end{aligned}$$

c) Pengaruh X_{2.3} terhadap Y

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \rho_{YX_{2.3}} \cdot \rho_{YX_{2.3}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{2.1}\text{)} &= \rho_{YX_{2.3}} \cdot r_{X_{2.3}X_{2.1}} \cdot \rho_{YX_{2.1}} \\ \text{Pengaruh tidak langsung (X}_{2.2}\text{)} &= \frac{\rho_{YX_{2.3}} \cdot r_{X_{2.3}X_{2.2}} \cdot \rho_{YX_{2.2}}}{\dots} + \\ \text{pengaruh total X}_{2.3}\text{ terhadap Y} &= \dots \end{aligned}$$

6. Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_{Y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{YX_{2.1}, \dots, YX_{2.3}}}$$

7. Keputusan penerimaan atau penolakan H₀

Rumusan hipotesis operasional

$$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = \rho_{YX_3} = 0$$

Hi : Sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{YX_i} \neq 0$, $i = 1, 2$, dan 3

8. Ststistik uji yang digunakan adalah :

$$F = \frac{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F *Snedector*, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

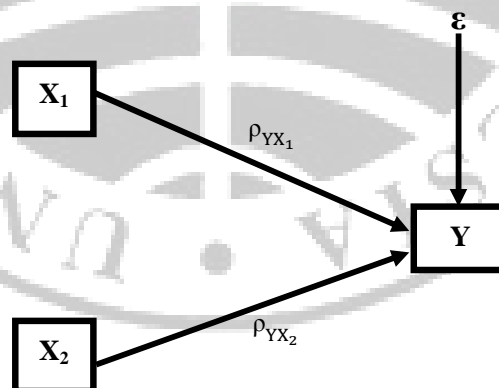
$$t = \frac{\rho_{YX_i} - \rho_{YX_j}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2(X_{2.1} \dots X_{2.3})) (C_{ii} + C_{ij} + 2C_{ij})}{(n - k - 1)}}$$

t mengikuti distribusi t student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

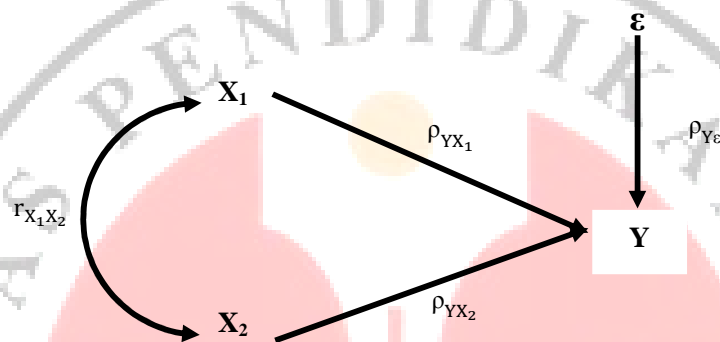
Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Langkah selanjutnya dalam analisis jalur yang ketiga adalah menggambar struktur hipotesis III. Seperti yang terlihat pada Gambar 3.5 berikut.



GAMBAR 3.5
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS III

- a. Selanjutnya hipotesis III yang berbunyi bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *physical support* (X_1) yang meliputi lokasi ($X_{1.1}$), peralatan ($X_{1.2}$), fasilitas ($X_{1.3}$). *Contact personnel* (X_2) yang terdiri dari penampilan ($X_{2.1}$), kompetensi ($X_{2.2}$), profesionalisme ($X_{2.3}$), terhadap kepercayaan pengguna jasa (Y). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 3.6 halaman selanjutnya.



GAMBAR 3.6
DIAGRAM JALUR SUB HIPOTESIS III

- b. Menghitung matriks korelasi antar variabel

$$R_2 = \begin{bmatrix} X_1 & X_2 \\ 1 & r_{X_2X_1} \\ & 1 \end{bmatrix}$$

- c. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R = \begin{bmatrix} X_1 & X_2 \\ C_{1.1} & C_{2.2} \\ & C_{2.2} \end{bmatrix}$$

- d. Menghitung semua koefisien jalur dengan rumus:

$$\begin{pmatrix} \rho_{YX_1} \\ \rho_{YX_2} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 \\ C_{1.1} & C_{2.2} \\ 1 & C_{2.2} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX_1} \\ r_{YX_2} \end{pmatrix}$$

- e. Hitung $R^2Y (X_1, X_2)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2 terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y (X_1, X_2) = [\rho_{YX_1} \rho_{YX_2}] \begin{pmatrix} r_{YX_1} \\ r_{YX_2} \end{pmatrix}$$

- f. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung pada setiap variabel

Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y :

Pengaruh X_1 terhadap Y

Pengaruh langsung = $\rho_{YX_1} \cdot \rho_{YX_1}$

Pengaruh tidak langsung (X_2) = $\rho_{YX_1} \cdot r_{X_1X_2} \cdot \rho_{YX_2}$ +

pengaruh total X_1 terhadap Y =

Pengaruh X_2 terhadap Y

Pengaruh langsung = $\rho_{YX_2} \cdot \rho_{YX_2}$

Pengaruh tidak langsung (X_1) = $\rho_{YX_2} \cdot r_{X_2X_1} \cdot \rho_{YX_1}$ +

pengaruh total X_2 terhadap Y =

- g. Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_{Y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2Y(X_1X_2)}$$

- h. Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan hipotesis operasional

$$H_0 : \rho_{YX1} = \rho_{YX2} = 0$$

H_i : Sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{YX_i} \neq 0$, $i = 1$, dan 2

i. Ststistik uji yang digunakan adalah :

$$F = \frac{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F *Snedector*, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\rho_{YX_i} - \rho_{YX_j}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2 Y(X_1, X_2)) (C_{ii} + C_{ij} + 2C_{ij})}{(n - k - 1)}}$$

t mengikuti distribusi t student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

3.2.8 Rancangan Uji Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan harus menggunakan uji statistika yang tepat. Hipotesis penelitian akan di uji dengan mendeskripsikan hasil analisis jalur. Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2005:188) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 3) Jika $t_{hitung} = t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika hal tersebut terjadi maka dinilai sama dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Rumus uji t (uji distribusi student's t) yang digunakan dengan taraf kesalahan sebesar 5% adalah sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; dk = n-2 \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2005:157})$$

Keterangan :

- t = Nilai t
- r = Koefisien korelasi Rank Spearman
- n = Jumlah sampel

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0: \rho = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa.

$H_a: \rho > 0$ artinya terdapat pengaruh yang positif antara *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa.

Kriteria penerimaan atau penolakan sub hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

1. $H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara *physical support* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung baik secara parsial.
 $H_a : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara *physical support* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung baik secara parsial.
2. $H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung baik secara parsial.
 $H_a : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung baik secara parsial.
3. $H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung baik secara parsial maupun simultan.
 $H_a : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Selanjutnya untuk mengetahui koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y maka digunakan klasifikasi koefisien korelasi yang disajikan pada Tabel 3.9 pada halaman selanjutnya.

TABEL 3.9
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0.199	Sangat rendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-1.000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2007:214)

Selanjutnya untuk menafsirkan sejauh mana pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna digunakan pedoman interpretasi koefisien penentu dalam tabel. Nilai koefisien penentu berada di antara 0-100%. Jika nilai koefisien semakin mendekati 100% berarti semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mendekati 0 berarti semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dibuat pedoman interpretasi koefisien penentu dalam Tabel 3.10 sebagai berikut.

TABEL 3.10
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN
INTERPRETASI KOEFISIEN DETERMINASI

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0-19.99%	Sangat lemah
20%-39.99%	Lemah
40%-59.99%	Sedang
60%-79.99%	Kuat
80%-100%	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2007:214)