

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Sejarah dan perkembangan Puskesmas dimulai dari didirikannya berbagai institusi dan sarana kesehatan seperti balai pengobatan, balai kesehatan ibu dan anak, serta diselenggarakannya berbagai upaya kesehatan seperti usaha *hygiene dan sanitasi* lingkungan yang masing-masing berjalan sendiri-sendiri.

Pusat kesehatan masyarakat, atau yang disingkat dan lebih dikenal dengan nama puskesmas, adalah Unit pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kesehatan atau Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja UPT. Sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota, tugasnya adalah menyelenggarakan sebagian teknis dinas pembangunan kesehatan. Maksudnya adalah sebagai penyelenggara kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya secara terpadu dan terkoordinasi.

Manajemen Puskesmas dibutuhkan untuk: (1) Mencapai tujuan Puskesmas. Tujuan pembangunan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya pembangunan kesehatan yakni

meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan kesehatan masyarakat. (2) Memelihara keseimbangan antara tujuan-tujuan dan kepentingan-kepentingan yang bertentangan. Pemangku kepentingan adalah kelompok atau individu yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh tujuan pencapaian tujuan puskesmas .

2. Visi Misi Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Visi dan misi yang dimiliki Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung sebagai berikut:

a. Visi

- 1) Menjadi Puskesmas dengan pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat dan mandiri.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pelayanan yang kompeten, dan akurat. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 2) Mendorong masyarakat untuk sehat secara jasmani, mental dan sosial.
- 3) Mendorong kemandirian masyarakat melalui lingkungan dan perilaku sehat.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

- a. Pelayanan promosi kesehatan UKS
- b. Pelayanan kesehatan lingkungan

- c. Pelayanan KIA-KB
- d. Pelayanan gizi
- e. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
- f. Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- g. Pelayanan kesehatan jiwa
- h. Pelayanan kesehatan gigi
- i. Pelayanan kesehatan tradisional
- j. Pelayanan kesehatan olahraga
- k. Pelayanan kesehatan indera
- l. Pelayanan kesehatan lansia
- m. Pelayanan kesehatan kerja
- n. Pelayanan pemeriksaan umum
- o. Pelayanan gawat darurat
- p. Pelayanan persalinan
- q. Pelayanan rawat inap
- r. Pelayanan kefarmasian
- s. Pelayanan laboratorium

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis terlebih dahulu penulis menjelaskan mengenai data responden. 100 kuisisioner yang disebar kepada responden digunakan sebagai sampel penelitian. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Berikut ini data-datanya:

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dari pengunjung Puskesmas Kauman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 100 orang responden, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki adalah 39 orang atau 39%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang atau 61%. Dari data tersebut diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan 22% lebih banyak dari responden berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik berdasarkan usia

Adapun data mengenai usia responden dari pengunjung Puskesmas Kauman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	< 20 tahun	7	7 %
2	21-30 tahun	18	18 %
3	31-40 tahun	32	32%
4	41-50 tahun	21	21 %
5	51-60 tahun	22	22 %
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 100 orang responden, jumlah responden usia < 20 tahun sebanyak 7 orang atau 7%, usia 21-30 sebanyak 18 orang atau 18 %, usia 31-40 sebanyak 32 orang atau 32%, usia 41-50 sebanyak 21 orang atau 21%, usia 51-60 sebanyak 22 orang atau 22%.

3. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan responden dari pengunjung Puskesmas Kauman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1	SD	20	20 %
2	SMP	28	28 %
3	SMA	33	33 %
4	SI	10	10 %
5	S2	5	5 %

6	DIII	4	4 %
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang tingkat pendidikan SD sebanyak 20 orang atau 20%, tingkat pendidikan SMP sebanyak 28 orang atau 28%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 33 orang atau 33%, tingkat pendidikan SI sebanyak 10 orang atau 10%, tingkat pendidikan S2 sebanyak 5 orang atau 5%, dan tingkat pendidikan DIII sebanyak 4 orang atau 4%.

4. Karakteristik berdasarkan pendapatan

Adapun data mengenai pendapatan responden dari pengunjung Puskesmas Kauman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase %
1	< 500,000	22	22%
2	500,000-1.000.000	30	30%
3	1,000.000-5.000.000	32	32%
4	>5.000.000	16	16%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang tingkat pendapatan < 500,000 sebanyak 22 orang atau 22%, pendapatan 500,000-1.000.000 sebanyak 30 orang

atau 30%, pendapatan 1,000.000-5.000.000 sebanyak 32 orang atau 32%, dan pendapatan >5.000.000 sebanyak 16 orang atau 16%.

5. Karakteristik berdasarkan kunjungan

Adapun data mengenai kunjungan responden dari pengunjung Puskesmas Kauman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

No	Kunjungan	Jumlah	Persentase
1	0 kali	16	16%
2	1-3 kali	46	46%
3	4-6 kali	24	24%
4	7-10 kali	12	12%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang tingkat kunjungan 0 kali sebanyak 16 orang atau 16%, tingkat kunjungan 1-3 kali sebanyak 46 orang atau 46%, tingkat kunjungan 4-6 kali sebanyak 24 orang atau 24%, tingkat kunjungan 7-10 kali sebanyak 12 orang atau 12%.

C. Deskripsi variabel penelitian

Penelitian ini terdiri dari 4 variabel independen, yaitu pendapatan (X_1), pendidikan (X_2), tarif pelayanan (X_3) dan kualitas pelayanan (X_4), dan 1 variabel dependen, yaitu permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dari kelima variabel tersebut, dapat diketahui gambaran tanggapan dari 100 pengunjung yang menjadi responden di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung seperti berikut:

1. Variabel pendapatan (X1)

Pendapatan dalam penelitian ini diuji melalui 3 instrumen yaitu gaji pokok, tunjangan, dan bonus. Dalam variabel pendapatan ini terdapat 3 item pertanyaan yang terdiri dari 1 item gaji pokok, 1 item tunjangan dan 1 item bonus. Jawaban responden atas ke 3 item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Variabel pendapatan

Item	SS		S		RG		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jum	%
X1.1	39	39%	40	40%	9	9%	11	11%	1	1%	100	100%
X1.2	17	17%	54	54%	12	12%	15	15%	2	2%	100	100%
X1.3	17	17%	55	55%	11	11%	17	17%	0	0	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi pada item pertanyaan pertama (X1.1) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa mereka menyisihkan sebagian gaji pokoknya untuk investasi kesehatan keluarga. Nilai tertinggi pada (X1.2) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa mereka mendapatkan tunjangan kesehatan dari perusahaan tempat mereka bekerja, dan (X1.3) ada pada poin S. Artinya, sebagian

besar responden setuju bahwa mereka mendapatkan bonus dari tempat mereka bekerja untuk menunjang biaya kesehatan mereka.

2. Variabel pendidikan (X2)

Dalam variabel pendidikan, terdapat 3 item pertanyaan. Pendidikan dalam penelitian ini diuji melalui 3 instrumen penelitian, pendidikan formal, pendidikan non formal, dan pendidikan informal. Dimana masing-masing instrumen penelitian mempunyai 1 item pertanyaan.

Tabel 4.7
Variabel pendidikan

Item	SS		S		RG		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jum	%
X2.1	20	20%	61	61%	8	8%	10	10%	1	1%	100	100%
X2.2	21	21%	57	57%	10	10%	12	12%	0	0%	100	100%
X2.3	33	33%	52	52%	10	10%	4	4%	1	1%	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi pada item pertanyaan pertama (X2.1) ada pada poin S. Artinya, sebagian responden setuju bahwa pendidikan akademis mempengaruhi mereka dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, dan kedua (X2.2) ada pada poin S. Artinya, kelompok organisasi mempengaruhi dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Nilai tertinggi dari pernyataan ketiga (X2.3) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar

responden memilih berobat di Puskesmas Kauman ini karena tuntutan dari keluarganya.

3. Variabel tarif pelayanan (X3)

Dalam variabel tarif pelayanan, terdapat 3 item pertanyaan. Tarif pelayanan dalam penelitian ini diuji melalui 3 instrumen penelitian, yaitu keterjangkauan harga, daya saing harga, dan keseimbangan harga dengan manfaat produk, dimana masing-masing variabel mempunyai 1 item pertanyaan.

Tabel 4.8

Variabel tarif pelayanan

Item	SS		S		RG		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jum	%
X3.1	30	30%	57	57%	6	6%	6	6%	1	1%	100	100%
X3.2	28	28%	54	54%	13	13%	5	5%	0	0	100	100%
X3.3	25	25%	57	57%	13	13%	4	4%	1	1%	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi pada item pernyataan pertama (X3.1) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa tarif pelayanan di Puskesmas Kauman terjangkau. Pernyataan kedua (X3.2) ada pada poin S. Artinya, Sebagian besar responden setuju bahwa tarif yang dipatok di Puskesmas Kauman tidak lebih tinggi dari Puskesmas lainnya dengan pelayanan yang memuaskan. Dan nilai tertinggi dari pernyataan ketiga

(X3.3) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa harga obat sesuai dengan manfaat yang mereka rasakan.

4. Variabel kualitas pelayanan (X4)

Dalam variabel kualitas pelayanan, terdapat 3 item pertanyaan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diuji melalui 3 instrumen penelitian, yaitu kehandalan, jaminan, dan bukti fisik, dimana masing-masing variabel mempunyai 1 item pertanyaan.

Tabel 4.9
Variabel kualitas pelayanan

Item	SS		S		RG		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jum	%
X4.1	30	30%	45	45%	17	17%	7	7%	1	1%	100	100%
X4.2	40	48%	40	40%	8	8%	4	4%	0	0	100	100%
X4.3	32	32%	55	55%	11	11%	2	2%	0	0	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi pada item pernyataan pertama (X4.1) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa pihak Puskesmas memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit. Pernyataan kedua (X4.2) ada pada poin S. Artinya, Sebagian besar responden setuju bahwa petugas Puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien. Dan nilai tertinggi dari pernyataan ketiga (X4.3) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa Puskesmas Kauman memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.

5. Variabel permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y)

Dalam variabel permintaan jasa pelayanan kesehatan terdapat 3 item pertanyaan. Permintaan jasa pelayanan kesehatan dalam penelitian ini diuji melalui 3 instrumen penelitian, yaitu pendapatan, harga, pendidikan, dimana masing-masing variabel mempunyai 1 item pertanyaan.

Tabel 4.10

Variabel permintaan jasa pelayanan kesehatan

Item	SS		S		RG		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jum	%
Y1	26	26%	58	58%	6	6%	9	9%	1	1%	100	100%
Y2	30	30%	59	59%	4	4%	7	7%	0	0	100	100%
Y3	25	25%	51	51%	9	9%	14	%	1	1%	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi pada item pernyataan pertama (Y1) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa jumlah pendapatan mempengaruhi dalam melakukan permintaan pelayanan kesehatan. Pernyataan kedua (Y2) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa tarif pelayanan yang ada di Puskesmas sesuai dengan fasilitas yang ada. Dan nilai tertinggi dari pernyataan ketiga (Y3) ada pada poin S. Artinya, sebagian besar responden setuju bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi akan pentingnya pelayanan kesehatan.

D. Analisis data

1. Statistik Deskriptif

a. Uji validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.⁸⁷ Dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 15 pertanyaan yang harus di jawab oleh responden.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Item dikatakan valid, jika $t_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya.⁸⁸ Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan 100 responden. Berikut ini merupakan hasil uji validitas menggunakan program *SPSS versi 23*.

Tabel 4.11
Hasil uji validitas variabel penelitian

Variabel	Item/kode	Person correlation	R Tabel taraf signifikansi 5 %	Status
Pendapatan (X1)	X1.1	0.582	0.194	Valid
	X1.2	0.670	0.194	Valid
	X1.3	0.545	0.194	Valid
Pendidikan (X2)	X2.1	0.585	0.194	Valid
	X2.2	0.660	0.194	Valid

⁸⁷Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Thesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 166.

⁸⁸Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 79.

	X2.3	0.535	0.194	Valid
Taraif pelayanan (X3)	X3.1	0.593	0.194	Valid
	X3.2	0.524	0.194	Valid
	X3.3	0.636	0.194	Valid
Kualitas pelayanan (X4)	X4.1	0.709	0.194	Valid
	X4.2	0.611	0.194	Valid
	X4.3	0.468	0.194	Valid
Permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y)	Y1.1	0.559	0.194	Valid
	Y1.2	0.535	0.194	Valid
	Y1.3	0.653	0.194	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan pada tabel di atas, seluruh item pada setiap variabel adalah valid karena nilai *Person Correlation* lebih besar dibandingkan 0.195. Sehingga, dalam penelitian ini semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji reabilitas

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's*. Interpretasi dari nilai *cronbach's alpha* untuk mengetahui reliabel yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0.00 – 0.20 = kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0.21 – 0.40 = agak reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0.41 – 0.60 = cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0.61 – 0.80 = reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0.81 – 1.00 = sangat reliabel

Kriteria *cronbach's alpha* yaitu “apabila *cronbach's alpha* > 0.60 maka instrumen penelitian tersebut reliabel dan sebaliknya apabila *cronbach's alpha* < 0.60 maka instrumen tersebut tidak reliabel”.⁸⁹

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Keterangan
Pendapatan (X1)	0.691	Reliabel
Pendidikan (X2)	0.685	Reliabel
Tarif pelayanan (X3)	0.675	Reliabel
Kualitas pelayanan (X4)	0.694	Reliabel
Permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y)	0.674	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel di atas, nilai *croanbach alpha* untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *croanbach alpha* yang reliabel yaitu 0.61 – 0.80. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pendapatan mempunyai nilai 0,691.

⁸⁹ Masyuri Machfudz, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Malang: Genius Media, 2014), hal.135.

2. Pendidikan reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *croanbach alpha* yang reliabel yaitu 0.61 – 0.80. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pendidikan mempunyai nilai 0,685.
3. Tarif pelayanan reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *croanbach alpha* yang reliabel yaitu 0.61 – 0.80. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel tarif pelayanan mempunyai nilai 0.675.
4. Kualitas pelayanan reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *croanbach alpha* yang reliabel yaitu 0.61 – 0.80. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai 0.694.
5. Permintaan jasa pelayanan kesehatan reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *croanbach alpha* yang reliabel yaitu 0.61 – 0.80. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Permintaan jasa pelayanan kesehatan mempunyai nilai 0.674.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dengan “*Kolmogorov-Smirnov*, asumsi data dikatakan normal, jika variabel memiliki nilai signifikan lebih dari 0.05”.⁹⁰ Berikut adalah hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*:

⁹⁰Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Thesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 181.

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35973508
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.042
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Dari tabel uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) 0.200 yang lebih dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

b. Uji multikolinearitas

Dengan uji multikolinieritas digunakan “untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas”.⁹¹ Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factors)*. Apabila nilai $VIF <$

⁹¹ *Ibid*, hal. 177.

10 dan nilai *Tolerance* > 0.1, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil data sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
X1	0,864	1.158
X2	0,839	1.192
X3	0,778	1.286
X4	0,801	1.248

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

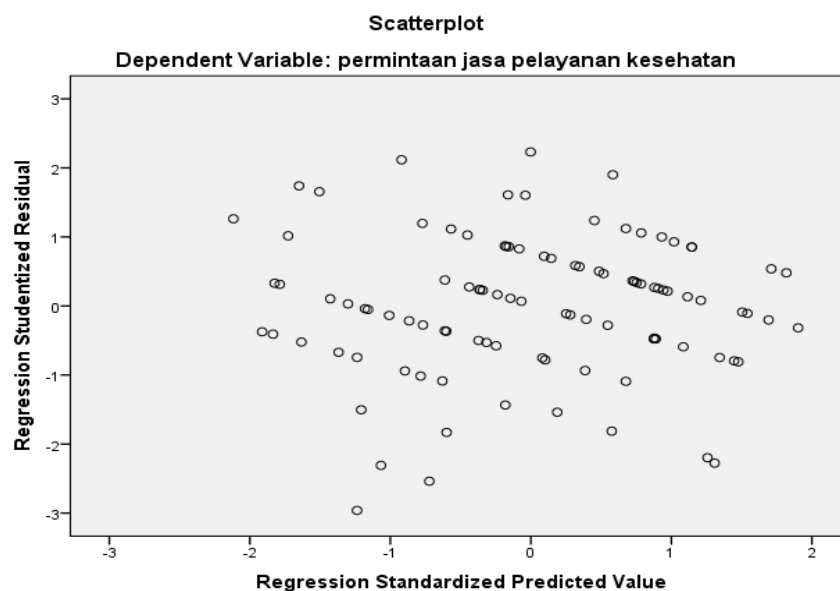
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah: 1.158 (variabel pendapatan) 1.192 (variabel pendidikan) 1.286 (variabel tarif pelayanan) dan 1.248 (variabel kualitas pelayanan). Hasil ini menunjukkan, bahwa variabel bebas dari asumsi klasik multikolinearitas (tidak terjadi multikolinearitas), karena semua hasil nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang dapat digunakan untuk melihat adanya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel independen (ZPRED), dengan residualnya (SRESID). Heterokedastisitas dapat dilihat dari grafik, apabila grafik membentuk pola tertentu maka

terjadi gejala heterokedastisitas, dan apabila titik-titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Dari gambar di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y (loyalitas). Hal ini berarti tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai.

3. Analisis regresi linier berganda

Dalam penelitian ini, regresi linier berganda digunakan untuk memeriksa pengaruh antara variabel-variabel independen X_1 (pendapatan), X_2 (pendidikan), X_3 (tarif pelayanan), dan X_4 (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen Y (permintaan jasa pelayanan

kesehatan). Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji regresi linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.059	1.618		1.890	.062		
	pendapatan	.073	.058	.083	.861	.391	.864	1.158
	pendidikan	.205	.099	.202	2.074	.041	.839	1.192
	Tarif pelayanan	.204	.112	.185	1.826	.071	.778	1.286
	Kualitas pelayanan	.255	.107	.237	2.379	.019	.801	1.248

a. Dependent Variable: loyalitas_anggota

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2017

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, dapat diketahui persamaan regresi linear berganda seperti berikut:

$$Y = 3.059 + 0.073 X_1 + 0.205 X_2 + 0.204 X_3 + 0.255 X_4$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

a. Konstanta $\alpha = 3.059$

Konstanta sebesar 3.059 menunjukkan bahwa jika terdapat pendidikan, pendidikan, tarif pelayanan dan kualitas pelayanan dalam keadaan konstan (tetap), maka permintaan jasa pelayanan kesehatan adalah sebesar 3.059 satuan.

b. Koefisien regresi $X_1 = 0.073$

Koefisien regresi variabel skor pendapatan (X_3) sebesar 0.073 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan pendapatan mengalami kenaikan 1 maka skor permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0.073. Koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara skor pendapatan dengan skor permintaan jasa pelayanan kesehatan. Maka semakin tinggi pendapatan maka permintaan jasa pelayanan kesehatan akan semakin tinggi pula.

c. Koefisien regresi $X_2 = 0.205$

Koefisien regresi variabel skor pendidikan (X_2) sebesar 0.205 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor pendidikan mengalami kenaikan 1 maka skor permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.205. Koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara pendidikan dengan permintaan jasa pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan maka permintaan jasa pelayanan kesehatan akan tinggi pula.

d. Koefisien regresi $X_3 = 0.204$

Koefisien regresi variabel skor variabel tarif pelayanan (X_3) sebesar 0.204 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor variabel tarif pelayanan mengalami kenaikan 1 maka skor permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.255. Koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara tarif pelayanan

dengan permintaan jasa pelayanan. Semakin baik tarif pelayanan maka permintaan jasa pelayanan kesehatan akan tinggi pula.

e. Koefisien regresi $X_4 = 0.255$

Koefisien regresi variabel skor variabel kualitas pelayanan (X_4) sebesar 0.255 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 maka skor permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.255. Koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan permintaan jasa pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka permintaan jasa pelayanan kesehatan akan tinggi pula.

4. Uji hepotesis

a. Uji statistik t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis itu benar. “Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05”.⁹² Kriteria pengambilan keputusan dalam uji T adalah sebagai berikut:

1) Membandingkan Nilai T_{hitung} dengan T_{tabel}

Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ dengan $\alpha = 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, pendapatan (X_1), pendidikan (X_2), tarif

⁹²Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006),Hal. 37.

pelayanan (X_3), dan kualitas pelayanan (X_4), tidak berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y). Sebaliknya, jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan $\alpha = 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, pendapatan (X_1), pendidikan (X_2), tarif pelayanan (X_3), dan kualitas pelayanan (X_4), berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y).

2) Membandingkan Nilai Probabilitas

Jika probabilitas > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, pendapatan (X_1), pendidikan (X_2), tarif pelayanan (X_3), dan kualitas pelayanan (X_4), tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y) pada tingkat populasi. Sebaliknya, jika probabilitas < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, pendapatan (X_1), pendidikan (X_2), tarif pelayanan (X_3), dan kualitas pelayanan (X_4), berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y) pada tingkat populasi.

Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.059	1.618		1.890	.062		
	pendapatan	.073	.058	.083	.861	.391	.864	1.158

pendidikan	.205	.099	.202	2.074	.041	.839	1192
Tarif pelayanan	.204	.112	.185	1.826	.071	.778	1.286
Kualitas pelayanan	.255	.107	.237	2.379	.019	.801	1.248
a. Dependent Variable: loyalitas_anggota							

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1) Variabel pendapatan

Berdasarkan hasil uji T seperti yang disajikan dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai T_{hitung} variabel pendapatan (X_1) adalah 0,861 dan nilai signifikannya 0,391. Sementara nilai T_{tabel} dengan tingkat sigfinikan (α) = 0,05 dan $df = n-k-1$ ($100-4-1$) = 95 pada tabel distribusi T adalah 1.985. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih kecil dari nilai T_{tabel} ($0,861 < 1,985$) dan nilai signifikannya lebih besar dari nilai standart signifikansi ($0,391 > 0,05$).

Dengan demikian, Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya pendapatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. .

2) Variabel pendidikan

Berdasarkan hasil uji T seperti yang disajikan dalam tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa nilai T_{hitung} variabel pendidikan (X_2) adalah 2,074 dan nilai signifikannya adalah

0,041. Semetara nilai untuk T_{tabel} dengan tingkat sigfinikan (α) = 0.05 dan $df = n-k-1$ ($100-4-1$) = 95 pada tabel distribusi T adalah 1,985. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} ($2,074 > 1,985$) dan nilai signifikannya lebih kecil dari nilai standart signifikansi ($0,041 < 0,05$).

Dengan demikian, terima H_a dan menolak H_0 . Nilai T positif menunjukkan bahwa pendidikan (X_2) mempunyai hubungan searah dengan permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y). Hal ini berarti, variabel pendidikan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

3) Variabel tarif pelayanan

Berdasarkan hasil uji T seperti yang disajikan dalam tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa nilai T_{hitung} variabel tarif pelayanan (X_3) adalah 1,826 dan nilai signifikannya 0,71. Sementara nilai T_{tabel} dengan tingkat sigfinikan (α) = 0,05 dan $df = n-k-1$ ($100-4-1$) = 95 pada tabel distribusi T adalah 1.985. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih kecil dari nilai T_{tabel} ($1,826 < 1,985$) dan nilai signifikannya lebih besar dari nilai standart signifikansi ($0,71 > 0,05$).

Dengan demikian, Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tarif pelayanan (X_3) tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. .

4) Variabel kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil uji T seperti yang disajikan dalam tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa nilai T_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_4) adalah 2,379 dan nilai signifikannya adalah 0,19. Semetara nilai untuk T_{tabel} dengan tingkat sigfinikan (α) = 0.05 dan $df = n-k-1$ ($100-4-1$) = 95 pada tabel distribusi T adalah 1,985. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} ($2,379 > 1,985$) dan nilai signifikannya lebih kecil dari nilai standart signifikansi ($0,019 < 0,05$).

Dengan demikian, terima H_a dan menolak H_0 . Nilai T positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_4) mempunyai hubungan searah dengan permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y). Hal ini berarti, variabel pendidikan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

b. Uji F (simultan)

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan “untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05⁹³. Dari uji F dengan bantuan *software SPSS for window Versi 25* didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 4.17
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.614	4	14.684	7.682	.000 ^b
	Residual	181.226	95	81.908		
	Total	239.840	99			
a. Dependent Variable: loyalitas_anggota						
b. Predictors: (Constant), komunikasi_pemasaran_islam, etika_bisnis_islam						

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 7.628 dan F tabel sebesar 2.47 (dari perhitungan $df1=K$ (adalah jumlah variabel bebas)= 4 (dengan artian ke kolom ke 4) dan $df2=n-k-1=100-4-1=95$ (berarti baris ke 95). Dengan demikian F hitung lebih besar daripada F tabel . dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0.05), hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung, dengan kata lain

⁹³ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS 17*, (Jakarta: PT Elex Komputindo, 2009), hal. 285

hipotesis 5 H5 yang berbunyi “pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung” dapat diterima.

5. Koefisien determinasi

Analisis ini untuk mengetahui “seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen”.⁹⁴ Dari uji analisis koefisien determinasi didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.494 ^a	.244	.213	1.38117	.244	7.682	4	95	.000	1.771
a. Predictors: (Constant), komunikasi_pemasaran_islam, etika_bisnis_islam										
b. Dependent Variable: loyalitas_anggota										

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0, 2018

Nilai R Square atau koefisien determinasi adalah 0.244 artinya 24,4% variabel terikat permintaan jasa pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 76,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

⁹⁴Dergibson Sugian Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 259.