

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2002: 11). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan.

B. Subyek, Obyek dan Waktu Penelitian

Subyek penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen mencakup aspek Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Penelitian ini dilaksanakan selama 10 hari yaitu bulan Mei 2016. Peneliti melakukan pengambilan data dengan menyesuaikan jadwal periksa di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pagi ataupun sore hari.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Semua pelanggan yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:73). Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pasien rawat jalan.

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara non random sampling. Non Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel karena populasi yang beragam (Sugiyono,1999:77). Sampling ini digunakan karena penelitian ini melibatkan banyak elemen (ribuan) dalam populasi sehingga tidak mungkin peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian setiap elemen populasi. Pengujian terhadap semua elemen populasi memerlukan banyak waktu, biaya dan tenaga. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Teknik Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,1999:78). Alasan peneliti menggunakan *Teknik Purposive Sampling* karena teknik pengambilan sampel ini mempertimbangkan karakteristik relevan tertentu yang menggambarkan

dimensi-dimensi populasi. Ukuran sampel merupakan banyaknya individu, subyek atau elemen dari populasi yang diambil sebagai sampel (Soehardi Sigit, 1999 : 69).

Menurut Widyanto (2008) jika populasi dalam penelitian sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (moe)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

Z = Score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z = 1,96

Moe = margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10% dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2} = n = 96,04 \text{ atau dibulatkan } 100$$

Dari hasil perhitungan rumus di atas dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 100 responden.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang mencakup 5 dimensi yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Emphaty*)

2. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain definisi operasional variabel adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel (Singarimbun dkk, 2006).

Penelitian ini meliputi variabel-variabel meliputi:

1. Bukti fisik (*Tangible*) (X1) adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Indikatornya adalah:
 - a. Kemudahan didapatnya
 - b. Perlengkapan dan peralatan yang lengkap
2. Keandalan (*Reliability*) (X2) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Indikatornya adalah:
 - a. Kejujuran pegawai
 - b. Kecepatan pegawai

- c. Pelaksanaan pelayanan oleh pegawai
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) (X3) adalah kemampuan para staf untuk membantu pasien dengan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, indikatornya adalah :
 - a. Kecepatan tanggap dari pegawai dalam melayani pasien
 - b. Pegawai terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
 4. Jaminan (*Assurance*) (X4) adalah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu-raguan, indikatornya adalah :
 - a. Mampu berkomunikasi secara baik dengan pasien
 - b. Bertindak ramah dan sopan terhadap pasien
 - c. Memberikan pelayanan yang maksimal
 5. Empati (*Empathy*) (X5) adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan masyarakat, indikatornya adalah :
 - a. Memberikan keterangan yang baik dengan pasien
 - b. Memberikan perhatian kepada pasien
 6. Kepuasan pasien (Y) Adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.” Meliputi:

a. Produk

- 1) Obat-obatan ditawarkan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen sangat sesuai dengan kondisi pasien
- 2) Dokter yang menangani sesuai dengan jenis penyakit pasien

b. Harga

Harga adalah jumlah atau biaya yang harus dibayar pasien setelah menikmati produk jasa maupun non-jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Biasanya harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting.

- 1) Biaya Premi yang dibebankan pasien tidak memberatkan konsumen
- 2) Pembayaran premi yang ditawarkan sangat ringan

c. Kemudahan

Yaitu suatu proses atau kegiatan yang didapatkan seseorang terhadap suatu objek dengan tidak memerlukan banyak tenaga, pikiran, kesulitan dan pengorbanan seperti mudah dijangkau dengan transportasi umum.

- 1) Rumah Sakit Sarila Husada Sragen berada dipusat kota, sehingga mudah pasien sampai kesana.
- 2) Pengurusan administrasi dalam memulai proses sampai selesai sangat mudah.

d. Faktor emosional

Merupakan faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen secara emosional.

1) Estetika

Pemegang kartu asuransi seperti BPJS atau lainnya yang mampu mempengaruhi emosi konsumen.

2) *Brand personality.*

Memberikan kepuasan kepada pasien secara internal bergantung pada pandangan orang disekitarnya seperti timbulnya kebanggan karena memilih Rumah Sakit Sarila Husada Sragen sebagai tempat berobat.

- a) Ruangan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen sangat nyaman sehingga waktu tunggu terasa cepat
- b) Semua peralatan di susun secara rapi dan tertib
- c) Anda terasa senang dapat menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

F. Jenis Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa identitas responden, data mengenai tanggapan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Sakit dan data-data yang berkaitan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari sumber-sumber di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen yang berkaitan dengan profil perusahaan.

G. Teknik Pengambilan Data

1. Kuesioner

Adalah pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan, untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pegawai Rumah Sakit Sarila Husada Sragen dan konsumen yang bertujuan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum pasien dan rumah sakit secara langsung.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan pada waktu penelitian dengan menggunakan suatu metode. Kegunaan instrument ini agar lebih mudah dalam penelitian dan mendapatkan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya.

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert ini merupakan skala likert yang digunakan untuk mengukur dimensi berdasarkan tingkat kesetujuan terhadap Kepuasan pasien. Dalam penelitian ini dibagi dalam 5 skala penelitian, dengan jawaban penelitian sebagai berikut:

1. Sangat baik (SB) mempunyai skor 5
2. Baik (B) mempunyai skor 4
3. Cukup baik (CB) mempunyai skor 3
4. Tidak baik (TB) mempunyai skor 2
5. Sangat Tidak baik (STB) mempunyai skor 1

Data yang didapat dari skala likert tersebut selanjutnya akan digunakan untuk menentukan pengertian ranking atau tingkatan.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji apakah daftar angket yang dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada dalam tiap variabel penelitian, baik itu untuk variabel bebas ataupun untuk variabel terikat, sah (*valid*) dan andal (*reliabel*) bila digunakan sebagai alat/instrumen pengumpul data penelitian, maka digunakan dua alat uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Riduwan (2004), pengujian validitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat

digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*). Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan dikur dengan menggunakan teori tertentu, maka selanjutnya dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun. Pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen.

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan rumus *Pearson Product Moment* (Riduwan, 2004):

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung}	= Koefisiensi korelasi
X	= Skor pertanyaan tiap nomor
Y	= Skor total
n	= Jumlah responden

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hal ini

ditunjukkan oleh taraf keajegan (konsistensi) skor yang diperoleh oleh para subjek yang diukur dengan alat yang sama, atau diukur dengan alat yang setara pada kondisi yang berbeda (Suryabrata, 2000). Dalam arti yang paling luas reliabilitas alat ukur menunjukkan kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan skor perolehan itu mencerminkan perbedaan-perbedaan atribut yang sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan metode Alpha untuk melakukan estimasi reliabilitas. Teknik untuk mengetahui reliabilitas seluruh tes dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2004):

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

J. Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah merupakan transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan (Indriantoro dkk, 1999:170). Hal ini dilakukan dengan cara mengambil

data berdasarkan jawaban-jawaban yang diperoleh dari responden. Analisis ini digunakan untuk keperluan deskripsi data, yang mana digunakan tabel distribusi frekuensi untuk setiap variabel. Tabel distribusi frekuensi data dibuat dengan cara menentukan kelas interval. Untuk menentukan banyak kelas berpedoman pada aturan Strurges (Mustafa, 1992 : 17). Langkah analisis deskriptif adalah pembuatan daftar distribusi frekuensi, dilakukan dengan cara :

- a. Menentukan rentang kelas per Variabel yaitu : Nilai terbesar - nilai terkecil
- b. Menentukan banyaknya kelas interval.
- c. Menentukan panjang kelas interval, dengan menggunakan rumus hasil rentang kelas dibagi dengan banyaknya kelas interval :

$$I = \text{jarak} / \text{banyaknya kelas}$$

2. Analisis Regresi Berganda

Guna membuktikan apakah hipotesis yang diajukan didukung oleh data atau tidak, maka diperlukan adanya pengujian hipotesa dengan alat-alat statistik guna mengukur antara variabel yang dinyatakan dalam hipotesa. Alat statistik yang dipergunakan adalah analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara bersama-sama. Dalam penelitian ini persamaan regresi gandanya adalah: + **erorr**

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	: Variabel terikat/tergantung/Variabel dependent kepuasan pasien
X ₁ ,	: Variabel bukti fisik
X ₂ ,	: variabel keandalan
X ₃ ,	: variabel daya tanggap
X ₄ ,	: variabel kepastian
X ₅	: variabel emphaty
a	: Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅	: Koefisien regresi
e	: error

Untuk melakukan uji hipotesis digunakan uji yaitu:

a. Uji F

Uji F digunakan untuk melakukan uji hipotesis 3. Rumus yang digunakan adalah :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\text{Jk (regresi)} / k}{\text{Jk (standar error)} / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

k = variabel penelitian

n = jumlah data

Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji F :

- 1) Jika F hitung lebih besar dari F tabel maka Ho ditolak, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah tidak sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah benar/ diterima.

2) Jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah tidak diterima/ditolak. Atau dapat dikatakan bahwa variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

b. Uji t

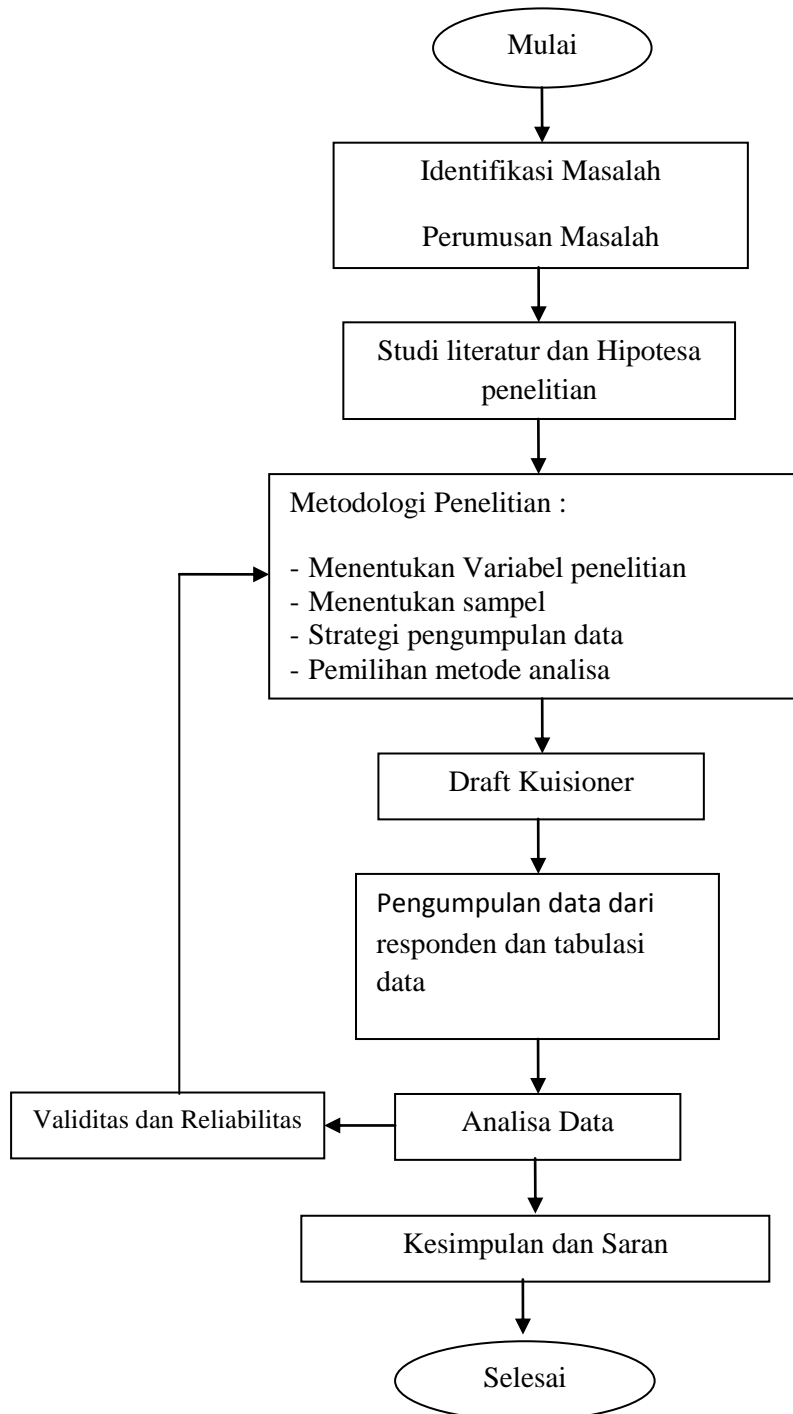
Uji t digunakan untuk melakukan uji hipotesis 1 dan 2. Rumus yang digunakan adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Dengan taraf signifikansi 5 % dan derajat bebas $n - 1$, maka kriteria penolakan untuk uji t adalah: H_0 diterima apabila: $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}} \geq -t_{\text{tabel}}$, berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. H_0 ditolak apabila: $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$ atau $\Sigma - t_{\text{tabel}} < -t_{\text{tabel}}$, berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

K. Tahapan Penelitian

Jalannya penelitian dapat digambarkan pada Gambar 2.4 berikut:



Gambar 2.4 Diagram Alur Penelitian

L. Etika Penelitian

1. *Informed Consent*

Setiap responden yang ikut dalam penelitian ini diberikan informasi tentang tujuan penelitian dan diberikan lembar persetujuan agar responden dapat mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diwawancara maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati hak responden.

2. *Confidentiality*

Kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden dijamin oleh peneliti dan hanya kelompok data tertentu dan sesuai kebutuhan penelitian yang akan dilaporkan oleh peneliti.

3. Asas Manfaat

Dalam penelitian ini peneliti berusaha memaksimalkan manfaat penelitian dan meminimalkan kerugian yang mungkin timbul akibat penelitian ini.

4. Asas Keadilan

Semua responden yang ikut dalam penelitian ini diperlakukan secara adil dan diberikan hak.