

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan di Departemen Bedah Saraf, Bagian Pelayanan, Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jl. Diponegoro No.71 Jakarta Pusat. Seluruh tahapan aktivitas penelitian, mulai dari penyusunan usulan penelitian sampai penyerahan versi akhir laporan penelitian memerlukan waktu kurang lebih 6 bulan, yaitu terhitung mulai dari Maret 2015 sampai dengan Agustus 2015.

3.2. Strategi dan Metode Penelitian

3.2.1. Strategi penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Strategi tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan penjelasan mengenai hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

3.2.2. Metode penelitian

Metode penelitian adalah hal penting dalam suatu penelitian karena metode penelitian dapat memberikan petunjuk bagaimana melakukan penelitian untuk memperoleh hasil yang baik, sistematis, dan ilmiah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Ex Post Facto*, yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah

terjadi dan kemudian melihat ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kejadian tersebut. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi penelitian

Populasi adalah keseluruhan unsur-unsur yang akan diteliti atau yang dijadikan sebagai obyek penelitian.¹ Dalam setiap penelitian ilmiah selalu dihadapkan pada masalah populasi dan sampel, karena populasi dan sampel penelitian merupakan sumber data yang akan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Populasi penelitian yang bersifat ilmiah dapat diperoleh dengan metode yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah pula.

Dalam hal ini populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu yaitu pasien yang melakukan bedah saraf dari tahun 2000-2014 adalah sekitar 9000 pasien, data populasi diperoleh dari Bagian Keuangan Bedah Saraf.

3.3.2. Sampel penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.² Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability sampling* adalah teknik *sampling* yang memberi peluang atau kesempatan tidak sama bagi setiap unsur atau anggota sampel untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiono *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, maka penulis mengambil sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pasien.

3.4. Unit-unit Analisis Penelitian

Unit-unit analisis dalam penelitian ini adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian. Untuk keperluan itu maka ditetapkan unit-unit analisis penelitian adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen Departemen Bedah Saraf, Bagian Pelayanan, Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yaitu pasien Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo.
2. Observasi
Pengamatan secara langsung terhadap pasien dan pengelola rumah sakit untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

3.6. Instrumen Pengumpulan Data dan Pengujian Instrumen

3.6.1. Instrumen pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) dan variabel terikat adalah kepuasan pasien (Y). Instrumen penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur dijabarkan ke dalam beberapa indikator sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dalam sebuah kuesioner penelitian pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Indikator dan Sub Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien	1. Petugas Rumah Sakit cepat dan tepat dalam melayani pasien	1, 2, 3
		2. Pengetahuan dan keterampilan petugas medis	2. Petugas medis terampil dan memiliki pengetahuan luas	4, 5
		3. Kepedulian dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien	3. Petugas Rumah Sakit peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien	6, 7, 8
2	Fasilitas (X ₂)	1. Kelengkapan peralatan medis	1. Peralatan medis yang tersedia di Rumah Sakit lengkap	1
		2. Kenyamanan bangunan dan ruangan Rumah Sakit	2. Bangunan dan ruangan Rumah Sakit sangat nyaman	2, 3, 4, 5, 6
		Peralatan modern	3. Rumah sakit menyediakan peralatan modern	7, 8
3	Kepuasan Pasien (Y)	1. Pelayanan yang diberikan memuaskan	1. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sangat memuaskan	1
		2. Fasilitas Rumah Sakit menunjang kepuasan	2. Fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit menunjang kepuasan pasien	2, 3
		3. Pasien akan kembali bila sakit	3. Pasien akan kembali ke Rumah Sakit bila sakit	4, 5
		4. Percaya	4. Kepercayaan pasien terhadap penanganan yang diberikan rumah sakit	6, 7

Sumber: (Tjiptono dan Chandra, 2010), (Daradjat, 2012), (Arikonto, 2011), dan (Kotler, 2010)

Penelitian ini akan menggunakan alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data berupa daftar pertanyaan terhadap faktor-faktor yang akan diteliti dan akan diberikan skor atau nilai terhadap jawaban responden.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, kategori skala Likert adalah sangat tidak setuju diberi skor 1, tidak setuju diberi skor 2, setuju diberi skor 3 dan sangat setuju skor 4.

Untuk menilai tanggapan dari setiap responden, penulis menggunakan pengukuran dengan skala Likert. Untuk pengolahan dan analisis data menggunakan program SPSS. Alasannya setiap responden mempunyai persepsi dan jawaban yang berbeda terkait kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang sudah diberikan oleh rumah sakit.

3.6.2. Pengujian instrumen

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuisioner (Ghozali, 2009). Suatu kuisioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang sudah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur oleh peneliti. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas peneliti melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan

total skor konstruk (*construct*). Jika korelasi antara masing-masing indikator terhadap total konstruk menunjukkan hasil yang signifikan yaitu kurang dari 5% (0.05) atau nilai $r_{hitung} > 0,30$, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan dalam kuisioner adalah *valid*.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan *indikator* dari variabel atau konstruk.³ Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuisioner yang diajukan dalam penelitian dapat dipercaya (handal). Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan *reliabel* jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Untuk melakukan pengujian terhadap butir-butir pertanyaan, peneliti menggunakan *One Shot Method* dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Menurut Ghazali suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . Sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 maka instrumen penelitian dari konstruk tersebut tidak *reliabel*.⁴

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1. Pengolahan dan penyajian data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan komputer dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dengan tujuan untuk mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan lebih efisien.

Kemudian dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah penulis dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

3.7.2. Analisis statistik data

Analisis statistik data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Analisis koefisien korelasi

Analisis koefisien korelasi terdiri dari analisis koefisien parsial dan analisis simultan, sebagai berikut :

(1) Koefisien korelasi parsial

Analisis ini merupakan alat yang dapat digunakan apabila dalam suatu penelitian terdapat lebih dari satu variabel bebas. Koefisien korelasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan variabel bebas tertentu dan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

a. Korelasi parsial antara X_1 dengan Y (X_2 konstan)

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1} - r_{y2}r_{12}}{\sqrt{(1 - (r_{y2})^2)(1 - (r_{12})^2)}} \dots\dots\dots(3.1)$$

b. Korelasi parsial antara X_2 dengan Y (X_1 konstan)

$$r_{y2.1} = \frac{r_{y2} - r_{y1}r_{12}}{\sqrt{(1 - (r_{y1})^2)(1 - (r_{12})^2)}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

r_{y1} = koefisien sederhana antara X_1 dengan Y

$$= \frac{\sum x_1 y}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum y^2}} \dots\dots\dots(3.3)$$

r_{y2} = koefisien korelasi sederhana X_2 dengan Y

$$= \frac{\sum x_2 y}{\sqrt{\sum x_2^2} \sqrt{\sum y^2}} \dots\dots\dots(3.4)$$

$$r_{1,2} = \text{koefisien sederhana antara } X_1 \text{ dengan } X_2$$

$$= \frac{\sum x_1 x_2}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum x_2^2}} \dots \dots \dots (3.5)$$

Keterangan :

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Fasilitas

Y = Kepuasan Pasien

$x_1 = X_{i1} - \bar{X}_1$ Selisih skor variabel kualitas pelayanan perbutir X_1 dengan rata- rata skor variabel kualitas pelayanan $\bar{X}_1$.

$x_2 = X_{i2} - \bar{X}_2$ Selisih skor variabel fasilitas per butir X_2 dengan rata-rata skor variabel fasilitas $\bar{X}_2$.

$y = Y_i - \bar{Y}$ Selisih skor variabel kepuasan pasien perbutir Y dengan rata-rata skor variabel kepuasan pasien $\bar{Y}$.

(2) Koefisien korelasi simultan

Digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien secara simultan.

$$r_{y12} = \sqrt{\frac{(r_{y1})^2 + (r_{y2})^2 - 2(r_{y1} \cdot r_{y2} \cdot r_{y12})}{1 - (r_{12})^2}} \dots \dots \dots (3.6)$$

Nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 sampai 1. Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

1. Jika r mendekati 1, maka hubungan antara variabel X dengan variabel Y semakin kuat dan positif.
2. Jika r mendekati -1, maka hubungan antar variabel X dengan variabel Y semakin kuat dan negatif.
3. Jika r mendekati 0, maka hubungan antar variabel X dengan variabel Y tidak terdapat pengaruh, dan sangat lemah.

Oleh karena itu, jika nilai r mendekati -1 atau 1 , maka hubungan antara dua variabel semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai r semakin menjauh dari -1 atau berarti hubungan antar variabel akan semakin lemah.

2. Pengujian hipotesis (uji t dan uji F)

Hipotesis digunakan atau dipakai untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas) dengan variabel terikat (kepuasan pasien). Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis terhadap ρ (hubungan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dengan variabel kepuasan pasien)

Pengujian hipotesis pada penelitian ini terdiri dari :

(1) Pengujian hipotesis secara parsial

- a. Hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pasien (Y).

$H_0 : \rho_1 \leq 0$; Artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1) tidak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

$H_a : \rho_1 > 0$; Artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

Jika signifikansi $t \geq 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1) tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Y).

Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Y).

- b. Hubungan antara fasilitas (X_2) dengan kepuasan pasien (Y).

$H_0 : \rho_2 \leq 0$; Artinya bahwa fasilitas (X_2) tidak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

$H_a : \rho_2 > 0$; Artinya bahwa fasilitas (X_2) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

Jika signifikansi $t \geq 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa fasilitas (X_2) tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Y).

Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya bahwa fasilitas (X_2) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Y).

(2) Pengujian hipotesis secara simultan

$H_0 : \rho_1, \rho_2, \leq 0$; Artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) secara bersama-sama tidak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

$H_a : \rho_1, \rho_2, > 0$; Artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) secara bersama-sama memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

Jika signifikansi $F \geq 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) secara bersama-sama tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Y).

Jika signifikansi $F < 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) secara bersama-sama memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Y).