

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi dan Metode Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif, yaitu strategi penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Dimana penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Strategi penelitian yang digunakan adalah Kasual. Sugiyono (2012:37) menyatakan bahwa kasual adalah hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel yang mempengaruhi dan mana variabel yang dipengaruhi.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSIA Selasih Medika Bekasi yang berjumlah kurang lebih 250 responden yaitu data pasien 1 tahun terakhir pada Januari – Desember 2018. (Sumber: Penanggung jawab ruangan rawat inap RSIA Selasih Medika Bekasi).

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel secara

acak namun tetap ada pertimbangan tertentu yaitu pasien rawat inap RSIA Selasih Medika Bekasi.

Untuk menentukan jumlah sample yang digunakan dalam penelitian digunakan Rumus Slovin karena jumlah responden diambil dari data pasien rawat inap di RSIA Selasih Medika Bekasi, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari.

N = Jumlah Populasi dari pasien rawat inap di RSIA Selasih Medika Bekasi.

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan, misalnya 10%.

$$\begin{aligned} n &= \frac{250}{1 + \{250 \times (10\%)^2\}} \\ n &= \frac{250}{1 + (250 \times 0,01)} \\ &= \frac{250}{3,5} \\ &= 71,4 \end{aligned}$$

N= 71,4 dibulatkan 72 orang.

Berdasarkan perhitungan diatas, mendapatkan hasil perhitungan yaitu 71,4 maka dibulatkan menjadi 72 pasien sebagai sampel dalam penelitian ini, kuesioner yang akan disebarakan sebanyak 72 pasien. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *insidental*, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2015:85), bahwa *sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / *insidental* bertemu dengan penelitian maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dan dianalisis memperoleh gambaran yang lebih jelas. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui pengamatan secara langsung terhadap objek tertentu pada waktu tertentu. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder:

a. Observasi

Data primer diperoleh melalui pengamatan secara langsung pada terhadap objek penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat melihat data dan merumuskan gambaran kondisi dari setiap objek peneliti secara jelas.

b. Kuesioner

Data primer diperoleh melalui media kuesioner. Kuesioner yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian disebarkan pada responden secara langsung sehingga pengisinya akan lebih jelas dan akurat.

2. Data Sekunder

a. Perpustakaan

Data sekunder diperoleh melalui literatur-literatur yang digunakan sebagai referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori yang dapat dijadikan pedoman dalam penelitian ini.

3.4. Operasional Variabel

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data berupa kuisisioner. Dalam kuisisioner tersebut terdapat pernyataan yang ditujukan langsung kepada pasien rawat inap RSIA Selasih Medika Bekasi. Kuisisioner yang disusun berupa pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Perusahaan (X_2), dan Kepuasan Pasien (Y_1).

Penelitian menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dari persepsi orang. Variabel yang diukur dijabarkan kedalam beberapa indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuisisioner.

Tabel 3.1. Indikator Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (X_1)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	- Fasilitas rawat inap yang tersedia sangat memadai.	1
		- Perawat memberikan sarana komunikasi dengan baik.	2
	Keandalan (<i>Relianility</i>)	- Memberikan pelayanan Rumah Sakit yang dijanjikan.	3
		- Kinerja dokter dan perawat yang memuaskan.	4
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Perawat memberikan pelayanan rawat inap dengan tanggap.	5
		- Dokter memberikan perhatian penuh dalam melakukan permintaan pelanggan.	6
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Dokter memiliki kemampuan sesuai dengan tugasnya.	7
		- Perawat memiliki kemampuan sesuai dengan tugasnya.	8
	Empati (<i>Emphaty</i>)	- Perawat memahami kebutuhan pasien.	9
		- Dokter berkomunikasi dengan baik terhadap pasien.	10

Sumber : Fandy Tjiptono (2012)

Tabel 3.2. Indikator Citra Rumah Sakit (X₂)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Citra perusahaan (X ₃)	Kekuatan (<i>Strength</i>)	- Nama perusahaan mudah diingat.	1
		- Ruang rawat inap berfungsi dengan baik.	2
	Keunikan (<i>Uniqueness</i>)	- Rumah sakit memiliki variasi layanan 24jam.	3
	<i>Favourable</i>	- Citra yang diinginkan perusahaan sesuai dengan logo	4

Sumber: Kotler (2014)

Tabel 3.3. Indikator Kepuasan Pasien (Y₁)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kepuasan Konsumen (Y ₁)	Kualitas produk atau jasa	- Konsumen merasa puas kualitas jasa yang ditawarkan	1
	Faktor emosional	- Konsumen memilih dengan tepat pelayanan rawat inap di RSIA Selasih Medika	2
	Harga	- Harga yang dilakukan sesuai kualitas pelayanan yang dibuat	3

Sumber: Kotler dan Keller (2012)

Untuk mengetahui dan menilai sikap dan persepsi responden tentang pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pasien dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrument mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4. Bobot Nilai Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini diuji dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian:

1. Uji Validitas

Uji Validitas data yang pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas ini Sugiyono (2016:267) menyatakan bahwa : Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang valid adalah (data yang tidak berbeda) antara data yang di laporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2016:221) Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kelanjutan dari pengolahan data berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa merupakan kelanjutan dari pengolahan data dimana terjadi proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diproses dari hasil observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan dengan cara mengorganisasikannya kedalam kategori hingga membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Arikunto 2016:147).

3.5.1. Metode pengolahan data

Rencana pengolahan data adalah dengan menggunakan komputer yaitu program *SPSS* versi 24, Hasil analisis data tersebut berupa *print out tabel Multiple Regression*. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi kesalahan yang besar.

3.5.2. Metode Penyajian data

Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau *output* dari operasi perkalian, penjumlahan, pembagian, pengakaran, pemangkatan, serta pengurangan. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel, agar dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

3.5.3. Analisis statistik data

Untuk membahas hasil penelitian, (Sugiyono 2014:59) penulisan menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terhadap lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka digunakan koefisien korelasi (parsial dan berganda) dan penguji hipotesis (simultan dan parsial).

1. Analisis koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya derajat hubungan antaran satu variabel X dengan variabel Y jika variabel X lainnya dianggap konstan (dikontrol). Sebelum menghitung koefisien korelasi parsial, tentukan terlebih dahulu ditentukan nilai koefisien korelasi sederhana.

2. Koefisien korelasi berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara keseluruhan variabel bebas X_1 X_2 dengan variabel terikat Y.

Koefisien korelasi (r) mempunyai nilai dari -1 sampai 1 interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

- (a) Jika r mendekati 0, maka antara variabel X dan variabel Y semakin lemah.
- (b) Jika r mendekati -1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan negatif.
- (c) Jika r mendekati 1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan positif.

Tingkat hubungan antara yang terjadi pada suatu koefisien korelasi dapat dijelaskan dengan tabel dibawah ini.

Tabel 3.5. Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi

No	Interval koefisien (nilai mutlak)	Tingkat hubungan antara
1	0.00-0.200	Sangat rendah
2	0.20-0.399	Rendah
3	0.40-0.599	Sedang
4	0.60-0.799	Kuat
5	0.80-1.00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2013)

1. Penguji hipotesis

A. Penguji hipotesis simultan

$H_0 : \rho_1, \rho_2, \leq 0$ (secara simultan tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di RSIA Selasih Medika Bekasi).

$H_a : \rho_1, \rho_2, > 0$ (secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit dengan kepuasan konsumen di RSIA Selasih Medika Bekasi).

Adapun untuk menguji hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama), digunakan nilai signifikan F dibandingkan dengan α (5%-0,05).

H_0 ditolak dan H_a diterima, jika signifikan $F \leq 0,05$ dan

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika signifikan $F > 0,05$

B. Penguji hipotesis parsial

Penguji hipotesis digunakan untuk menguji koefisien korelasi secara parsial dan simultan. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

a. Hubungan antara X_1 dengan Y

$H_0 : \rho_1 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap di RSIA Selasih Medika).

$H_a : \rho_1 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RSIA Selasih Medika).

b. Hubungan antara X_2 dengan Y

$H_0 : \rho_2 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di RSIA Selasih Medika Bekasi).

$H_a : \rho_2 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di RSIA Selasih Medika Bekasi).

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial, dilihat dari *significance* dibandingkan dengan α ($5\% = 0,05$).

H_0 ditolak dan H_a diterima, jika signifikan $t \leq 0,05$ dan

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika signifikan $t > 0,05$