

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Pada penelitian ini, strategi yang digunakan dalam penelitian adalah strategi penelitian Asosiatif / Korelasional. Menurut Suryani dan Hendrayadi (2015:119) Penelitian asosiatif atau korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen yang berarti untuk mencari dan mengetahui pengaruh antar variabel yaitu dari Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Perusahaan (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format verifikatif, menurut Sugiyono (2016: 8) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan deskriptif menurut Sugiyono (2016:21) yaitu Penelitian verifikatif pada dasarnya untuk menguji teori dengan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh variable X_1 dan X_2 terhadap Y. Verifikatif menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi linear berganda dengan serangkaian uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Ghozali (2016:18) analisis regresi pada dasarnya mengenai ketergantungan variabel dependen dengan salah satu atau lebih variabel independen. Dimana variabel dependennya adalah kepuasan pasien Rumah Sakit

Islam Pondok Kopi sedangkan variabel independen terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Perusahaan (X_2) dan Fasilitas (X_3).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:148), populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi terdapat 2 macam yaitu populasi umum dan populasi sasaran. Populasi umum dalam penelitian ini adalah Seluruh pasien yang ada pada RS Islam Jakarta Pondok Kopi. Populasi sasaran (target) yaitu populasi yang memiliki karakter khusus sesuai dengan tujuan dari penelitian yang sedang diadakan (Suryani dan Hendaryadi, 2015:190). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang telah berkunjung dan menjadi pasien di RSIJPK sebanyak 1 kali. Jumlah populasi sasaran di RS Islam Jakarta Pondok Kopi semester I Tahun 2019 yaitu sebanyak 9.256 Pasien dari semua kelas.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu sendiri. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang diambil berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah seseorang yang setidaknya minimal 1 kali menjadi pasien di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian digunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini menggunakan e sebesar 10% dengan tingkat kebenaran 90%.

Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$N = \frac{9256}{1+925 (0,1)^2} = 98,93$$

Untuk itu agar dapat memaksimalkan hasil, maka sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 100 sampel.

3.3. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono: 2016: 225). Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa butir pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Adapun operasionalisasi penyebaran kuesioner yaitu dengan cara penulis mendatangi langsung Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dari mulai pukul 10.00 sampai dengan pukul 16.00 Sore selama kurang lebih 2 minggu.

Penulis mendatangi pasien yang sedang mengantri berobat dan memperkenalkan diri kemudian memohon izin untuk bersedia menjadi responden dan dapat mengisi lembar kuesioner yang sudah disiapkan.

Kuesioner dalam penelitian ini berisi beberapa butir pernyataan yang dibuat berdasarkan variabel yang akan diteliti yaitu Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien. Jenis kuesioner bersifat tertutup sehingga jawaban pada kuesioner sudah dibakukan oleh peneliti, adapun jawaban yang disajikan setiap item memiliki bobot nilainya.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang pernyataan yang disajikan, penelitian ini diukur dengan menggunakan *Skala Likert*, Menurut Sugiyono (2016:132) *Skala Likert* adalah *Skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun bobot nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1. Bobot Alternatif Jawaban Responden

| No. | Pernyataan | Kode | Bobot Nilai |
|-----|---------------------|------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | SS | 4 |
| 2 | Setuju | S | 3 |
| 3 | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Sumber : Sugiyono (2016)

3.4 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2016:38) operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas, sedangkan sebagai variabel independen yaitu Kepuasan Pasien.

Tabel 3.2. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

| Indikator | Sub Indikator | No. |
|---------------------------------------|--|------------|
| Berwujud (<i>Tangible</i>) | Kelengkapan peralatan medis | 1 |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | Kemampuan memberikan informasi diagnosa pasien dengan akurat | 2 |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | Pelayanan yang diberikan cepat dan sigap kepada pasien | 3 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | RS Memiliki Tenaga Medis yang kompeten | 4 |
| Empati (<i>Empathy</i>) | Pelayanan yang ramah diberikan kepada pasien | 5 |

Sumber : Tjiptono (2016)

Tabel 3.3 Indikator variabel Citra Perusahaan (X_2)

| Indikator | Sub Indikator | No. |
|--|--|------------|
| Kepribadian (<i>Personality</i>) | Perusahaan memiliki tanggung jawab sosial | 6 |
| Reputasi (<i>Reputation</i>) | Kinerja Pelayanan yang diberikan baik | 7 |
| Nilai (<i>Value</i>) | Memiliki nilai kinerja yang baik dimata konsumen | 8 |
| Identitas Perusahaan (<i>Corporate Identity</i>) | Warna, Logo dan Slogan rumah sakit | 9 |

Sumber : Kotler dan Keller (2016)

Tabel 3.4 Indikator Variabel Fasilitas (X_3)

| Indikator | Sub Indikator | No. |
|--------------------------|---|------------|
| Pertimbangan | Kenyamanan administrasi saat bertransaksi | 10 |
| | Kenyamanan ruang tunggu | 11 |
| Perencanaan Ruang | Penempatan interior yang sesuai kebutuhan | 12 |
| Perlengkapan dan Perabot | Kelengkapan Peralatan kedokteran | 13 |
| Unsur Pendukung Lainnya | Kebersihan toilet, kantin dan ketersediaan wifi | 14 |

Sumber : Fandy Tjiptono (2016)

Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepuasan Pasien (Y)

| Indikator | Sub Indikator | No. |
|-------------------------------|---|------------|
| Kesesuaian Harapan | Pelayanan yang diberikan memenuhi harapan Konsumen | 15 |
| Minat Berkunjung Kembali | Konsumen akan berkunjung kembali karena manfaat setelah menggunakan jasa RS | 16 |
| | Konsumen akan setia menggunakan jasa layanan di RSIJPK tanpa melihat RS lain. | 17 |
| Kesediaan untuk merekomendasi | Bersedia menyarankan RS ke teman atau kerabat dekat | 18 |

Sumber :Fandy Tjiptono (2016)

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:177) uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari valid atau tidaknya sebuah item. Untuk menguji validitas konstruk dapat menggunakan pendapat para ahli, aspek yang diukur dengan berlandaskan teori tertentu selanjutnya dikonsultasikan dengan para ahli.

Uji validitas yang digunakan adalah validitas dengan analisis item, yaitu dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrumen dengan skor total. Menurut Sugiyono (2016:188) menyatakan bahwa biasanya Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r=0,3$, jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Sedangkan menurut Ghazali (2016:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Menurut Ghozali (2016:43) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel. Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu menurut Ghozali (2016:67)

Pengujian reliabilitas instrument ini dilakukan dengan *Cronbach's Alpha* yaitu ukuran konsistensi internal, bagaimana kerekatan hubungan satu set item sebagai sebuah kesatuan konsep. Suatu instrument dinyatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas minimal 0,6 (Sugiyono, 2016:200).

3.5 Metoda Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah (Sujarweni, 2014:103).

Menurut Sugiyono (2016:147) analisis data merupakan sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Dalam penelitian ini data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya diolah. Untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, peneliti menggunakan software SPSS 22.0. Sehingga hasilnya lebih cepat dan

tepat. Data disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan agar data mudah dibaca dan dimengerti.

3.5.1 Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan adalah program software SPSS.V.22 (Statistical product and Service Solution) dikarenakan program ini mempunyai kemampuan untuk menganalisis statistik dengan baik sehingga mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan mudah dipahami cara mengoperasikannya.

3.5.2 Penyajian Data

Setelah dilakukan proses pengolahan data, langkah selanjutnya adalah penyajian. Penyajian data yang dalam penelitian ini peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel. Penyajian data dalam bentuk tabel adalah penyajian dalam bentuk angka yang disusun secara teratur dalam bentuk kolom dan baris, agar mudah memperoleh gambaran secara rinci dari data penelitian.

3.5.3 Analisis Statistik Data

a. Statistik Deskriptif

Statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:271).

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel

independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing independen berhubungan positif atau negatif (Ghozali, 2014:16).

c. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y). Dalam hal ini, dilakukan pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi secara parsial (Uji t) dan simultan (Uji F). Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

1. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t)

Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis secara parsial, sebagai berikut:

a) Merumuskan hipotesis

➤ Pengujian parsial X_1 dengan Y

$H_0: \beta_{1.23} = 0$ Secara parsial kualitas pelayanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pasien RSIJPK.

$H_a: \beta_{1.23} \neq 0$ Secara parsial kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pasien RSIJPK

➤ Pengujian parsial X_2 dengan Y

$H_0: \beta_{1.23} = 0$ Secara parsial Citra Perusahaan (X_2) tidak berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pasien RSIJPK.

$H_a: \beta_{1.23} \neq 0$ Secara parsial Citra Perusahaan (X_2) berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pasien RSIJPK.

➤ Pengujian parsial X_3 dengan Y

$H_0: \beta_{1.23} = 0$ Secara parsial fasilitas (X_3) tidak berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pasien RSIJPK.

$H_a: \beta_{1.23} \neq 0$ Secara parsial fasilitas (X_3) berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pasien RSIJPK.

b) Menentukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,25)

c) Kriteria pengujian :

H_0 ditolak, jika *significance t* < 0,05

H_a diterima, jika *significance t* \geq 0,05

d) Menghitung nilai signifikan t diperoleh dengan perhitungan menggunakan program SPSS versi 22.00.

e) Kesimpulan

2. Pengujian hipotesis secara simultan (uji f)

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut :

a) Merumuskan hipotesis

Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Citra Perusahaan) dan X_3 (Fasilitas) terhadap Y (Kepuasan Pasien).

$H_0: \beta_{123} = 0$ (Secara simultan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi (RSIJPK))

$H_a: \beta_{123} \neq 0$ (Secara simultan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi (RSIJPK))

- b) Menentukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05)
- c) Kriteria pengujian :
 - H_0 ditolak, jika *significance F* < 0,05
 - H_a diterima, jika *significance F* \geq 0,05
- d) Menghitung nilai signifikan F diperoleh perhitungan menggunakan program SPSS versi 22.00
- e) Kesimpulan

Jika hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan. H_0 ditolak dengan kata lain koefisien korelasi populasi signifikan, berarti nilai KD dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas tertentu (variabel bebas lain konstan) terhadap variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh dalam menerangkan keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai *Adjusted R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen menurut Ghozali (2016:62).