

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode pengumpulan data survei dari sampel untuk untuk menguji hubungan kausal antar variabel terhadap objek yang diteliti dan bersifat sebab akibat sehingga dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengidentifikasi adanya pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit ABC.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan wilayah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018;80). Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang sedang menjalani rawat inap dan pulang dari masa perawatan di Rumah Sakit ABC berjumlah 100 pasien karena adanya pasien yang tidak mau diganggu dalam masa pemulihan dan pada saat pulang pasien terburu buru.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling (Sugiyono, 2018;81). Sampel yang dipakai dengan pertimbangan tertentu dan harus benar-benar mewakili populasi. Untuk mengefektifkan waktu selama proses pengumpulan data serta pasien yang sering lupa untuk mengisi link gform karena terburu buru ingin pulang dari rumah sakit dan keterbatasan peneliti yang sambil bekerja, maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 80 pasien Rumah Sakit ABC. yang berobat di Rumah Sakit ABC. Hal itu juga diperbolehkan menurut (Sugiyono, 2018;81), bahwa sampel yang diambil untuk mewakili jumlah

populasi adalah tidak kurang dari 30 sampel dan tidak lebih dari 500 sampel penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang peneliti dapatkan dari respon dan melalui kuisisioner yang disebar secara online kepada seluruh populasi pasien Rumah Sakit ABC. Data dan informasi yang didapatkan tersebut dikumpulkan untuk kemudian disusun dan dianalisa. Sementara data sekunder berasal dari hasil kajian literature penelitian terdahulu dan buku-buku yang berhubungan dengan topic permasalahan yang akan dibahas.

Adapun beberapa teknik pengumpulan datanya diantaranya:

1. Penelitian Kepustakaan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca literature jurnal penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas untuk mendapatkan teori dan definisi yang dipergunakan dalam penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan.

Penelitian lapangan yang dilakukan untuk mendapatkan data-data dan informasi secara langsung keperpustakaan.

3. Kuesioner.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk pernyataan tertulis dan kemudian disebar untuk dijawab oleh responden yang sudah ditentukan (Sugiyono, 2016). Namun penyebaran kuesioner tersebut bukan bertujuan untuk menguji kemampuan responden, akan tetapi hanya menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian agar peneliti memperoleh data lapangan atau empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

3.4 Operasionalisasi Variabel

3.4.1. Definisi Variabel

Menurut Sugiyono (2017 : 80), Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan untuk diteliti dan dipelajari sehingga memperoleh informasi dari hal tersebut yang kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul penelitian maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan terdiri dari variable independen dan variable dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), dan fasilitas (X3). Sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Pasien (Y). Berikut ini disajikan rekapitulasi operasi variabel :

Tabel 3.1. Indikator Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan (X1) Sumber : Kotler 2019	Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan	1. Keandalan (reliability) 2. Dayatanggap (Responsiveness) 3. Jaminan (assurance) 4. Empati (emphaty) 5. Bukti fisik (tangible)	1-10
Kinerja Karyawan (X2) Mangkunegara	Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektifitas 5. Kemandirian	1-10

(2017:67)	dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.		
Fasilitas (X3) Bramantoro, 2017	Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.	1. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan dan Perabot	1-10
Kepuasan Pasien Gardial (2017).	Kepuasan pasien adalah model kesenjangan antara harapan dengan kinerja maksimal yang dapat diterima oleh pasien,	1. Bukti langsung 2. Keandalan 3. Dayatangkap 4. Jaminan	

3.4.2. Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2017 : 93), Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner kemudian diukur dengan menggunakan metode skala *Likert*. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala dengan interval 1 -5 mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Masing-masing jawaban diberikan skor pada setiap pernyataan atau pertanyaan dari 1 sampai 5, alternative jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skor Jawaban Dalam Skala *Likert*

No	Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber :Sugiyono (2017 : 94)

3.5 Metode Pengolahan Data

3.5.1. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisa SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dibantu dioperasikan melalui software PLS. PLS memiliki kemampuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel serta melakukan analisis-analisis dalam sekali pengujian. Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk dapat menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel (Hussein, 2015).

Menurut Ghozali (2016) metode PLS mampu menggambarkan variabel yang takterukur langsung (variabel laten) dengan diukur menggunakan indikator masingmasing variabel. Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS)

karena penelitian ini merupakan variabel laten yang dapat diukur berdasarkan pada indikator indikatornya sehingga penulis dapat menganalisis dengan perhitungan yang jelas dan terperinci.

Di dalam bukunya Hussein (2015), mengutarakan bahwa PLS dapat digunakan untuk model yang terdiri dari banyak variabel laten dan manifest tanpa mengalami banyak kendala dalam estimasi data. Algoritma PLS juga dapat dipakai untuk hubungan yang formatif karena algoritmanya tidak terbatas untuk hubungan antar indikator yang bersifat reflektif saja.

3.6 Analisis Statistik Data

Dalam analisis statistik data menggunakan metode SEM PLS dilakukan dengan tiga tahap yaitu :

1. Analisa *outer model*

Menurut Hussein (2015 : 18) analisa *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan layak untuk dijadikan sebuah ukuran (valid dan reliabel). Terdapat tiga criteria pengukurannya yaitu *Convergent Validity*, *Discriminat Validity* dan *Composite Validity*, ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang diukur.

Validitas convergent juga dapat diketahui melalui *Average Variance Extracted* (AVE), suatu instrumen dikatakan memenuhi pengujian apa bila memiliki rata-rata lebih dari 0,5. Perhitungan untuk menguji reabilitas dari indikator pembentuk variabel yang dapat dinyatakan bahwa variable tersebut reliabel apabila *composite reliability* bernilai lebih besar dari 0,7 dan *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Sedangkan *Discriminat Validity* dari model pengukuran dengan indikator refleksi dinilai berdasarkan *Cross Loading* pengukuran.

2. Analisa *inner model*

Pengujian dengan model structural (*inner model*) dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk masing-masing variable dependen. Tujuan adalah untuk melihat kolerasi antar konstruk yang diukur untuk menunjukkan seberapa

besar pengaruh antar variable dalam model. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Kemudian langkah selanjutnya adalah dengan melakukan bootstrapping yaitu untuk mengetahui nilai estimasi koefisien hubungan jalur dalam structural. Jika *t statistic* >1,96 (significance level 5%) atau >1,65 (significance level 10%) masing-masing hubungannya.

3.7 Pengujian Hipotesis

Hussein (2015 : 21) mengatakan dalam bukunya bahwa pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai *t-statistik* dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai *t-statistik* yang digunakan adalah 1,96. Maka dari itu kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dapat digambarkan H_a diterima dan H_0 ditolak jika *t-statistik* memiliki $t > 1,96$. Sedangkan untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas dapat diasumsikan bahwa H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.