

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi penelitian adalah hal penting dalam penelitian karena untuk memudahkan peneliti dalam meningkatkan kualitas dari penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi umum pada penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok.. Karena keseluruhan pasien sulit diketahui maka dalam penelitian ini menentukan populasi sasaran pasien dari kunjungan periode bulan Mei sampai dengan bulan September tahun 2022 sebagai berikut:

**Tabel 3.1.** Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok bulan Mei sampai bulan September 2022

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Mei	4.336
2	Juni	4.688
3	Juli	5.219
4	Agustus	5.415
5	September	5.463
	Jumlah	25.121

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok (2022)

##### **3.2.2 Sampel Penelitian**

Sampel Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam

melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini sampel diambil dengan sedemikian rupa agar memperoleh sampel yang benar dan dapat berfungsi bahkan menggambarkan hasil sampel yang real (sebenarnya) dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sebesar 5% dengan tingkat kebenaran 95%.

Populasi (N) sebanyak 25.121 pasien, dengan asumsi tingkat error (e) = 5% maka jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} = \frac{25.121}{1 + 25.121 (0.05)^2} = 393.73 \text{ dibulatkan } 394$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 394 orang pasien Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok yang berkunjung untuk berobat dari bulan Mei s/d September 2022 sebagai unit analisis penelitian yang akan dilakukan.

Dalam penelitian yang dilakukan untuk menentukan subjek penelitian dengan menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling merupakan teknik pengambilan data dengan mempertimbangkan suatu hal tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden merupakan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok yang melakukan kunjungan.
2. Responden merupakan Pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok periode bulan Mei s/d September 2022
3. Responden merupakan pasien yang berusia  $\geq 17$  tahun.

Kuisoner disebarkan selama  $\pm 2$  minggu, dari tanggal 27 Oktober s/d 10 November 2022. Responden yang mengembalikan kuisoner kepada peneliti

sebanyak 400 pasien. Penyebaran Kuesioner menggunakan google form melalui email dengan tahapan sebagai berikut:

1. Membuat Google Docs untuk kuesioner. Langkah pertama, peneliti mengakses situs dengan alamat <https://docs.google.com/forms/>. Ketik URL tersebut dan tekan tombol enter di keyboard masing-masing. Peneliti dialihkan menuju homepage yang berisi template kosong dan template jadi yang dapat digunakan untuk memulainya pembuatan kuesioner.
2. Isi Form di Google Docs Setelah berhasil mengakses tahapan pertama pembuatan google form, selanjutnya peneliti memulai pembuatan dengan cara mengisi kuesioner penelitian pada form sesuai kebutuhan google menyediakan template kosong dan beberapa template pilihan yang telah disediakan.
3. Melihat Tanggapan Responden Untuk melihat jawaban dari responden peneliti menuju tombol responses atau tanggapan yang terletak di samping fitur pembuat pertanyaan tadi. Selain itu peneliti Google Docs untuk kuesioner ini dapat mengunduh hasil tanggapan melalui tampilan Spreadsheet.

Setelah diperoleh tanggapan responden atas kuesioner yang disebar, maka peneliti melakukan langkah-langkah yaitu mentabulasikan jawaban responden sesuai dengan skor skala likert yang digunakan. Kemudian data diolah sesuai dengan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

### **3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan

sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti

## 2. Data Sekunder

data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel dan dokumen-dokumen perusahaan yang bisa dipublikasikan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

### 3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui survei atau penelitian secara langsung dengan datang kelapangan. Dalam memperoleh data yang diperlukan pada survei atau penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu angket atau kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam penelitian ini adalah pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan ratio, adalah bentuk pertanyaan tertutup menurut Sugiyono (2017:143). Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

Menurut Sugiyono (2016:143) pertanyaan tertutup (closed-end) adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Sehingga responden hanya memilih satu jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Kuesioner dengan pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam

melakukan analisis data terhadap seluruh angket atau kuesioner yang telah terkumpul.

Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Angka – angka likert dalam pengukuran skala likert sebagai berikut:

**Tabel 3.2.** Skala Likert

Pernyataan	Bobot atau Skor Penilaian
Sangat Tidak Setuhu (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

Sumber : Sugiyono (2016:93)

### 3.4. Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2019:68) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.3** Operasionalisasi Variabel Harapan dan Persepsi Pasien

No	Indikator	Sub Indikator
1	Kehandalan (reability)	Karyawan mempunyai sifat simpatik dan dapat menenangkan pelanggan
		Petugas melayani pelanggan dengan tepat waktu
		Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan
2	Daya tanggap (responsiveness)	Petugas cepat merespon ketika dimintai pertolongan
		Kesigapan petugas dalam menangani keluhan atau

No	Indikator	Sub Indikator
		Komplain
		Selalu menginformasikan pada pelanggan jika ada informasi tentang pelayanan
3	Jaminan (assurance)	karyawan tanggap kepada pelanggan
		Karyawan menanamkan kepercayaan pada pelanggan
		Pelanggan merasakan aman saat mendapatkan pelayanan
		Karyawan memiliki sikap sopan
4	Empati (emphaty)	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan
		Memberikan perhatian pada kebutuhan pelanggan
5	Bukti fisik (tangibles)	Kerapihan dan kebersihan pakaian karyawan
		Kelengkapan atribut pakaian karyawan
		Kebersihan lingkungan sekitar

Sumber : kotler & keller (2016:442)

### 3.5. Metoda Analisis Data

#### 3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Suatu alat ukur dapat dinyatakan sebagai alat ukur yang baik dan mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat apabila telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh para ahli, kriteria pertanyaan alat ukur yaitu valid dan reliabel. Uji yang digunakan untuk menguji kuliatas instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas.

##### 3.5.1.1 Uji Validitas

**Tabel 3.4.** Indikator Variabel Penelitian

No	Indikator	Sub Indikator
1	Kehandalan (reability)	Karyawan mempunyai sifat simpatik dan dapat menenangkan pelanggan
		Petugas melayani pelanggan dengan tepat waktu
		Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan
2	Daya tanggap (responsiveness)	Petugas cepat merespon ketika dimintai pertolongan
		Kesigapan petugas dalam menangani keluhan atau Komplain
		Selalu menginformasikan pada pelanggan jika ada informasi tentang pelayanan

No	Indikator	Sub Indikator
3	Jaminan (assurance)	karyawan tanggap kepada pelanggan
		Karyawan menanamkan kepercayaan pada pelanggan
		Pelanggan merasakan aman saat mendapatkan pelayanan
		Karyawan memiliki sikap sopan
4	Empati (emphaty)	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan
		Memberikan perhatian pada kebutuhan pelanggan
5	Bukti fisik (tangibles)	Kerapihan dan kebersihan pakaian karyawan
		Kelengkapan atribut pakaian karyawan
		Kebersihan lingkungan sekitar

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian, Sugiyono (2018;267). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner 42 tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  untuk signifikan 5%  $n$ =jumlah sampel. Jika suatu nilai signifikan  $<$  dari  $\alpha = 0,05$  maka dapat dikatakan valid, sedangkan jika suatu nilai signifikan  $>$  dari  $\alpha =0,05$  maka dapat dikatakan tidak valid.

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, Sugiyono (2018;268). Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasilhasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Ghazali (2018:46) yaitu jika koefisien cronbach alpha  $>0,70$  maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya Jika nilai Cronbach Appha  $\alpha < 0,70$  maka tidak reliable.

### 3.5.2 Metode Servqual

Sesudah diperolehnya skor penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari responden maka kedua tingkatan tersebut dibandingkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang diharapkan responden tersebut. Tingkatan tersebut digunakan untuk menentukan urutan prioritas atribut yang harus diperbaiki karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Data yang akan diolah berasal dari kuesioner yang akan disebarakan tentang persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Tanjung Priok dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap atribut seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X).

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = Nilai rata – rata tingkat persepsi

$\bar{y}$  = Nilai rata – rata tingkat harapan

$n$  = Jumlah responden

Menggunakan kesenjangan / GAP antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.

$$NSi = \bar{x}_i - \bar{y}_i$$

Keterangan :

$NSi$  = Nilai servqual (GAP) tiap atribut

Menghitung rata-rata dari seluruh kesenjangan (gap) seluruh atribut tiap dimensi:

$$\overline{NSij} = \frac{\sum NSij}{A}$$

Keterangan :

$\overline{NSij}$  = nilai rata-rata servqual GAP per atribut tiap dimensi

A = banyaknya atribut tiap dimensi

Dengan menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan setiap per dimensi lalu disimpulkan n dengan ketentuan, nilai kepuasan negatif (< 0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (> 0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat



kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol (= 0) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen.

### 3.5.3 Diagram Kartesius

Kepuasan konsumen dapat dianalisis dari dua dimensi, yaitu dari harapan - harapan atas sesuatu dan kenyataan - kenyataan yang diterima konsumen. Berdasarkan dari hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau penampilan maka dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi}$$

Keterangan :

$Xi$  = Skor penilaian pelaksanaan layanan

$Tki$  = Tingkat kesesuaian responden

$Yi$  = Skor penilaian kepentingan pasien

Lalu sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan dan sumbu horizontal (X) merupakan tingkat pelaksanaan layanan. Untuk penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan rumus:

$$X = \frac{Xi}{n} \text{ dan } Y = \frac{Yi}{n}$$

Keterangan :

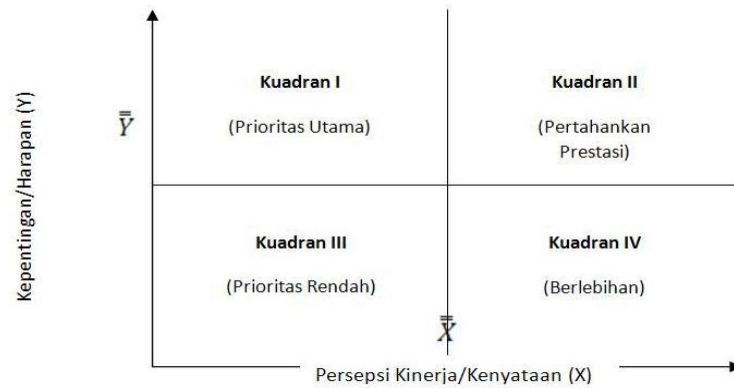
$X$  = Skor rata – rata tingkat pelaksanaan

$Y$  = Skor rata – rata tingkat pelaksanaan kepentingan

$n$  = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang terdiri dari empat bagian yang terdapat perpotongan antara titik X dan titik Y. Titik X merupakan garis lurus yang mendatar atau Horizontal, sedangkan titik Y merupakan garis dari atas kebawah yang biasa disebut Vertikal. Titik X mempunyai keterangan dari

rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan sedangkan titik  $\bar{Y}$  adalah keterangan dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.



Gambar 1

### Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Keterangan :

- **Kuadran I**  
Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pasien sehingga menimbulkan ketidak puasa yang dirasakan oleh pasien dan perusahaan pun harus memperhatikan lalu memperbaiki hal tersebut.
- **Kuadran II**  
Menggambarkan bahwasannya kualitas pelayanan sudah berada diposisi yang diharapkan pasien. Sehingga perusahaan harus bisa mempertahankan posisi tersebut.
- **Kuadran III**  
Kuadran ini menjelaskan kualitas pelayanan suatu perusahaan dan harapan dari pasien berada di titik terendah. Namun jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen berada pada posisi yang cukup baik.
- **Kuadran IV**  
Dikuadran ini merupakan kebalikan dari Kuadran III yaitu menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan suatu perusahaan berada dititik tinggi, namun tingkat kepuasannya berada dititik yang rendah. sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisiensi sumber daya perusahaan.