

## BAB III

### Metode Penelitian

#### 1.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dinamis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu citra dan penerapan prinsip syariah sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat (*dependent*).

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

##### 1.1.1. Data primer

Merupakan suatu data yang didapat dari sumber pertama, yaitu dari individu atau perseorangan, data ini bisa berwujud hasil wawancara dan pengisian kuesioner atau angket serta dari data yang dimiliki oleh pihak perusahaan.<sup>1</sup>

##### 1.1.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari website yang berkaitan dengan penelitian.<sup>2</sup> Atau data yang

---

<sup>1</sup>Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 42

<sup>2</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005, hlm. 119.

berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung, data ini mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang di peroleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.<sup>3</sup> Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil beberapa buku, brosur, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **1.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwugu-Kendal.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>4</sup>Yaitu dengan mengambil sampel sebagian pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal sebanyak 50 pasien yang akan dijadikan responden.

## **1.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data tentang pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien untuk berobat di RSI Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal, maka metode yang

---

<sup>3</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Off set, 2006, hlm. 160.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2008, hlm. 80-81

digunakan adalah melalui: penyebaran angket (kuesioner), wawancara dan dokumentasi.

### 1.3.1 Metode Angket (Kuesioner)

Metode kuesioner (angket) yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahui.<sup>5</sup> Atau teknik pengumpulan data dengan menyusun daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diajukan kepada responden sampel yang akan diteliti. Jumlah pertanyaan yang ada diambil dari masing-masing item yang diperoleh dari masing-masing indikator variabel, baik variabel independen maupun variabel dependen. Kuesioner diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberi penjelasan berkenaan dengan pengisian kuesioner tersebut.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala Likert 5 poin.<sup>6</sup> Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

---

<sup>5</sup>Sutresno Hadi, *Analisis Regresi*, Jakarta : Andi offis, 2001, hlm. 236

<sup>6</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.

Masing-masing jawaban mempunyai nilai sebagai berikut:

SS : 5

S : 4

N : 3

TS : 2

STS : 1

### 1.3.2 Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian.

Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas tidak terstruktur.<sup>7</sup>

Wawancara terstruktur dilakukan bila peneliti tahu secara persis informasi apa yang ingin dikumpulkan dan karena itu dapat mengajukan pertanyaan spesifik untuk responden.

Wawancara bebas tidak terstruktur dapat mengatasi kelemahan wawancara terstruktur karena dapat mengajukan pertanyaan yang lebih luas, lebih terbuka.

### 1.3.3 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip,

---

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Op.cit*, hlm . 231.

buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>8</sup>

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian, baik dari sumber buku-buku, koran, majalah, website dan lain-lain.

## **1.4 Validitas dan Reabilitas Alat ukur**

### **1.4.1 Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen.<sup>9</sup> Data dapat dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis dengan menggunakan komputer program SPSS 16.

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan critical value pada tabel ini nilai  $r$  dengan taraf signifikansi 5% dari jumlah populasi yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi  $r$  product moment lebih besar dari critical value, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari critical value, maka

---

<sup>8</sup>Sutrisno Hadi, *Op. cit.*, hlm. 237

<sup>9</sup>Sugiono, *Op. cit.* hlm. 137

instrumen ini dinyatakan tidak valid.<sup>10</sup> Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir. Cara pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus produk moment, yaitu :

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan: R = Koefisien korelasi

N = Jumlah subyek atau responden

X = Skor butir

Y = Skor total<sup>11</sup>

#### 1.4.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini, Instrumen untuk mengukur masing-masing variable dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60.<sup>13</sup>

Rumus croanbachalpa adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

---

<sup>10</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 135

<sup>11</sup> Arikunto Suharsimi, *Op. cit.* hlm. 170

<sup>12</sup> Husen Umar, *Op. cit.* hlm. 135

<sup>13</sup> Iqbal Hasan, *Op. cit.* hlm. 15

keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah kuesioner

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  = Varian total<sup>14</sup>

Untuk mencari varian butir dengan rumus

$$\sigma^2 = \frac{\sum(x)^2 - \frac{\sum(x)^2}{N}}{N}$$

keterangan

$\sigma$  = Varian tiap butir

$x$  = Jumlah skor butir

$N$  = Jumlah responden.<sup>15</sup>

Untuk menilai reliable tidaknyasuatu instrument dilakukan dengan mengkonsultasikan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan reliable dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan tidak reliable.

## 1.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pada dasarnya penentuan variabel penelitian merupakan operasional konstrak supaya dapat diukur.

Dalam penelitian ini, operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

---

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm. 196

<sup>15</sup> Sugiono, *Op. cit.* hlm. 196

## Variabel, Definisi, Indikator dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
Citra rumah sakit islam (variabel bebas, X1)	Citra adalah seperangkat kepercayaan, daya ingat, dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Tangibles</i>/ Penampilan Pelayanan</li> <li>▪ <i>Realibity</i> / Kehandalan Pelayanan</li> <li>▪ <i>Responsivenes</i> / Daya Tanggap Pelayanan</li> <li>▪ <i>Assurance</i> /Jaminan Pelayanan</li> <li>▪ <i>Empathy</i> / Perhatian Pelayanan.</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
Pnerapan prinsip-prinsip syariah (variabel bebas, X2)	prinsip-prinsip syari'ah adalah segala pedoman atau dasar berpikir dalam menjalani kehidupan di dunia ini untuk mencari kebahagiaan baik di dunia maupun akhirat sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ditentukan oleh Allah SWT agar dapat mencapai kemaslahatan bagi umat manusia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan yang Islami</li> <li>▪ Pembagian perawat</li> <li>▪ Fasilitas ibadah</li> <li>▪ Sajian makanan dan minuman halal</li> <li>▪ Busana karyawan</li> <li>▪ Kebersihan dan kesucian</li> <li>▪ Bimbingan rohani</li> <li>▪ Pemulasaran jenazah</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
Kepuasan pasien (variabel terikat, Y)	Suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aspek kenyamanan</li> <li>▪ Aspek hubungan pasien dengan petugas</li> <li>▪ Aspek kompetensi teknis petugas</li> <li>▪ Aspek biaya</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert

## 1.6 Metode Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode :

### 1.6.1 Uji Asumsi Klasik

Hasil dari regresi berganda akan dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan tidak bias bila memenuhi beberapa asumsi yang disebut sebagai asumsi klasik. Agar mendapatkan regresi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang diisyaratkan untuk memenuhi uji asumsi normalitas dan bebas dari multikoleniaritas, heteroskedostisitas, serta autokorelasi.<sup>16</sup>

a) Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan normal probability plot yaitu apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji multikolinieritas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang variabel-variabel bebasnya tidak memiliki kolerasi yang tinggi atau bebas dari multikolinieritas. Deteksi adanya gejala multikolinieritas dengan menggunakan nilai Variance Infaction Factor (VIF) dan toleransi melalui SPSS. Model regresi yang bebas multikolinieritas memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1 dengan ketentuan sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001, hlm. 56-77

1. Apabila memiliki nilai VIF (variance inflation factor) disekitar angka 1, (misal besarnya nilai VIF = 1,256)
2. Mempunyai angka Tolerance mendekati 1, (misalnya nilai Tolerance sebesar 0,687)
3. Apabila kedua kriteria tersebut dipenuhi, maka dinyatakan tidak ada problem multikolinieritas.

c) Uji autokorelasi

Menurut Makridakis (1983) sebagaimana yang dikutip oleh Wahid Sulaiman meenyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>17</sup>

1. Jika dW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika dW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada korelasi.
3. Jika dW terlatak antara dL dan dU atau di anantara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

d) Uji heteroskedasitas

Uji heteroskedasidas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya

---

<sup>17</sup>Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi, Edisi I, hlm. 89

gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram scatterpoot, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi hereroskedasitas dalam suatu model regresi.

### 1.6.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pola perubahan nilai suatu variabel (variabel dependen) yang disebabkan variabel lain (variabel independen). Analisis regresi berganda menggunakan suatu model matematis berupa persamaan garis lurus yang mampu mendefinisikan hubungan antar variabel sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan kepuasan Pasien sebagai variabel dependen (terikat) dan citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah sebagai variabel independen (bebas) maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien

a = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien variabel  $X_1, X_2$

$X_1$  = Citra

$X_2$  = Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

$e$  = kesalahan random<sup>18</sup>

### 1.6.3 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

#### a) Uji simultan (uji F)

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis uji F :  $H_0 = b_1, b_2 = 0$ , variabel independen secara simultan tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.  $H_a = b_1, b_2 \neq 0$ , variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan probabilitas, jika tingkat signifikansinya ( $\alpha$ )  $> 0.05$  maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen. Jika tingkat signifikansinya ( $\alpha$ )  $< 0.05$  maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

#### b) Uji Parsial (Uji T)

---

<sup>18</sup> Algifari, *Analisis Regresi*, Yogyakarta : BPFE UGM, 2000, hlm.48

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dilakukan uji t atau t-student.

Hipotesis uji t :  $H_0 = b_1, b_2 = 0$ , masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.  $H_a = b_1, b_2 \neq 0$ , masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan degree of freedom(dk):  $n-k$ , maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$ . Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$ . Apabila jika  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

Atau bila menggunakan perhitungan dengan software SPSS, maka pengambilan kesimpulannya dengan<sup>19</sup>:

1. Kalau nilai  $sig. < \alpha \rightarrow$  tolak  $H_0$ , artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

---

<sup>19</sup> Wahid Sulaiman, *Op. cit*, hlm. 85

2. Kalau nilai sig.  $\geq \alpha \rightarrow H_0$  tidak ditolak, menerima  $H_0$  artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

#### 1.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen/variabel terikat.<sup>20</sup> Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  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 variasi variabel dependen.

---

<sup>20</sup>Mudrajad, Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003, hal. 220