

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dikategorikan penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di RSI NU Demak. Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang di peroleh di lokasi penelitian.¹

3.2 Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Jadi Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.³ Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSI NU Demak yang berjumlah 400 pasien dibulan Maret. Penentuan populasi ini didasarkan pada apa yang di uji yaitu kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap.

¹ Burhan Bungin, *Metode penelitian kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005, hlm. 119

² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta , 2008, hlm. 80

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, Cet. 13, hlm.130

2. Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Jadi sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵ Apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15%.⁶ Maka dalam penelitian ini diperoleh 40 responden.

Dalam penelitian ini yang di gunakan untuk mengambil sampel yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan menggunakan teknik *insidental sampling* adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.⁷

3.3 Sumber Data

Yang di maksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah:

⁴ *Ibid*, hlm. 81

⁵ *Ibid.*, hlm. 131

⁶ *Ibid*, hlm. 130

⁷ Sugiono, *Opcit* ,hlm. 85

a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan. Data diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, yang diperoleh melalui wawancara maupun memberi daftar pertanyaan berupa menyebar kuesioner.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, literatur-literatur yang bersifat melengkapi data primer. Data diambil dalam penelitian ini bersumber dari buku-buku dan data dari internet yang berhubungan dengan pemasaran, khususnya kualitas pelayanan jasa dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien rumah sakit.

3.4 Metode pengumpulan data

a. Metode Kuesioner / angket

Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden secara tertulis.⁸ Angket ini dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data-data berupa jawaban dari para pasien atas pertanyaan-pertanyaan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak

⁸ Yatim Rianto, *Metodologi Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, Surabaya: Gaung Persada Press, 1996, hlm. 70

Data yang diperoleh peneliti melalui angket, dianalisis dalam bentuk angka yakni dalam bentuk kuantitatif. Langkah yang diambil untuk merubah data yang dipilih dari angka menjadi data kuantitatif adalah dengan cara memberi nilai pada setiap item jawaban dari responden.

a. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkripsi, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, dan sebagainya.⁹ Dokumentasi ini untuk mendapatkan data tentang tinjauan historis, letak geografis, sarana prasarana juga struktur organisasi, dan data jumlah pasien RSI NU Demak.

b. Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.¹⁰ Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data yang belum diperoleh dari angket dan dokumentasi, mengenai pelayanan RSI NU Demak.

3.5 Definisi operasional variabel

Definisi operasional adalah unsur operasional yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Opcit*, hlm. 236

¹⁰ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000, hlm. 158

Berdasarkan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Sub indikator	Item
Kualitas jasa	Pemenuhan keinginan layanan yang cepat dan akurat yang memuaskan bagi para pasien	<p>1. <i>Reability</i></p> <p>2. <i>Responsiveness</i></p> <p>3. <i>Assurance</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan atau kemampuan, ketepatan, kecepatan - Ketanggaan atau kepekaan. - Jaminan dan kepastian 	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat. - Handal dan terpercaya. - Ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan - Memberikan Informasi Terbaru kepada para pasien - keinginan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat - Keamanan para karyawan dalam menghadapi para pasien - Kenyamanan tempat atau gedung.

		4. <i>Empathy</i>	- Empati, perhatian	- Menumbuhkan rasa percaya para pasien terhadap lembaga tersebut. - Sikap perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap para pasien
		5. <i>Tangible</i>	- Berwujud, Desain Gedung, Teknologi, Lokasi	- Kelengkapan peralatan, Teknologi yang terbaru, kemudahan dalam pelayanan, gedung yang nyaman untuk para karyawan dan pasien
Variabel Depen Den	Definisi	Indikator	Subindikator	Item
Loyalitas pasien	Kesetiaan terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya	1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referral</i>	- kebutuhan atas jasa - tidak terpengaruh/loyal - kepuasan pasien	- mampu memberikan kebutuhan jasa/pelayanan - akan tidak terpengaruh dan tetap berobat di rumah sakit tersebut - mampu memuaskan pasien atas pelayanannya

Sedangkan pengukuran data yang digunakan oleh penulis yaitu skala liker, skala ini berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Kriteria skor sebagai berikut:

- Sangat setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KR) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Untuk menghitung validitas menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan sebutan rumus korelasi *product moment*, rumusnya sebagai berikut:¹¹

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - \sum Y\}^2}}$$

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, hlm. 168-170

Dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

X = Indikator tiap variabel

Y = Variabel

Kemudian r_{xy} yang dapat dari perhitungan dibandingkan dengan harga tabel r *product moment*. Harga r_{tabel} dihitung dengan taraf signifikansi 5% dan N sesuai dengan jumlah pasien, jika $r_{xy} \geq r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan butir soal tersebut valid.

3.6.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.¹² Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus alpha Cronbach. Adapun rumus perhitungannya adalah:

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1)k}$$

Dimana:

α = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah item per-variabel x

r = mean korelasi antar item

¹² *Ibid* , hlm. 170

3.6.4 Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (X), terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

Persamaan regresi linear sederhana dicari dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Loyalitas Pasien

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas yaitu Kualitas Pelayanan

3.6.5 Menguji Hipotesis

a. Uji T

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama.

Ho diterima: apabila $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$, berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

Ho tidak dapat diterima: apabila $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$, berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Nahdlatul Ulama Demak.

b. Uji F

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

Ho diterima: apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

Ho tidak dapat diterima: apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak. .