

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif. Penelitian ini membatasi pada permasalahan pengaruh TQM sebagai variabel independen, dan keputusan pasien sebagai variabel dependen. Objek dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Islam (RSI) Kendal karena peneliti merasa dalam perkembangannya, Rumah Sakit Islam Kendal telah mengalami penambahan jumlah pasien dari tahun ke tahun dengan baik.

3.1.2 Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti

Data primer juga merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹ Data pokok yang langsung berkaitan dengan kebutuhan analisis dalam penelitian ini. Data primer secara

¹ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997, h. 99.

langsung pada objek penelitian melalui penelitian lapangan, yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan pasien pada Rumah Sakit Islam Kendal, dan juga melalui pengisian kuesioner terhadap pasien Rumah Sakit Islam Kendal.

3.1.3 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.² Data pendukung yang sifatnya memperkuat hasil analisis. Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan pada sumber-sumber yang terkait dengan objek penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian berupa data laporan, tabel-tabel pembantu dalam proses penelitian pada Rumah Sakit Islam Kendal.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah suatu keseluruhan yang diperhatikan atau dibicarakan, yang daripadanya ingin diperoleh informasi atau data atau kumpulan dari objek yang akan diteliti.³ Populasi yang akan dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada Rumah Sakit Islam Kendal yang berjumlah 425 orang pasien.

² *Ibid.* h. 100.

³ Tarsis Tarmudji, *Statistik Dunia Usaha*, Yogyakarta: Liberty, 1988, h. 9.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang diamati dan yang digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan umum tersebut.⁴ Sampel penelitian adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti.⁵ Lebih lanjut arikunto memaparkan apabila populasi lebih dari 100, maka boleh di ambil sampel. Karena hal ini tidak mungkin peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat di ambil dari Populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).⁶

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 15% dari jumlah populasi sebanyak 425 orang pasien. Dengan demikian dapat ditentukan sampel sebagai berikut:

$15\% \times 425 = 63,75$ yang dibulatkan menjadi 64 orang pasien.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

⁴ *Ibid.* h. 10.

⁵ M. Burhan bungin, *Metodoogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media Groub, 2005 h. 101.

⁶ Sugiyono, *Op Cit*, h. 80

3.3.1 Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.⁷ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya lebih sedikit/kecil.⁸ Dalam hal ini yakni wawancara langsung pada pasien Rumah Sakit Islam Kendal.

3.3.2 Kuesioner (*angket*)

Angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.⁹ Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan konsumen dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan dimensi *total quality management*, dan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal dengan bentuk penilaian sebagai berikut:

⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, cet. ke-2, 1997, h. 39.

⁸ Sugiyono, *Op Cit*, h. 137.

⁹ S. Nasution, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, cet. ke-11, 2009, h. 128.

Tabel 3.1: Skor Jawaban

| No | Pilihan Jawaban | Nilai |
|----|---------------------------|-------|
| 1 | SS = Sangat Setuju | 5 |
| 2 | S = Setuju | 4 |
| 3 | N = Netral | 3 |
| 4 | TS = Tidak Setuju | 2 |
| 5 | STS = Sangat Tidak Setuju | 1 |

3.3.3 Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencacatan.¹⁰ Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, yaitu Rumah Sakit Islam Kendal.

3.3.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya.¹¹ Dalam metode ini penulis meneliti dokumen-dokumen dan bahan tulisan dari Rumah Sakit Islam serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

¹⁰ Joko Subagyo, *Op Cit.*, h. 63.

¹¹ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, h. 225.

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas (x) yaitu variabel yang mempengaruhi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *total quality management*.
- b. Variabel terikat (y) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal.

3.4.2 Definisi operasional variabel

Variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan lainnya dan pengukurannya. Operasional variabel bermanfaat untuk: 1) mengidentifikasi kriteria yang dapat diobservasi yang sedang didefinisikan, 2) Menunjukkan bahwa suatu konsep atau objek mungkin mempunyai lebih dari satu definisi operasional. 3) mengetahui bahwa definisi operasional bersifat unik dalam situasi dimana definisi tersebut harus digunakan.¹²

¹² *Ibid*, h. 67.

Yang dimaksud definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.¹³

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan.

Operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. *Total quality management*, diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Fokus pada pelanggan; (b) Pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana; (c) Pengembangan SDM; (d) Pengembangan manajemen
2. Keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan, diukur dengan kuesioner yang menentukan faktor sebagai berikut: (a) Faktor budaya (b) Faktor sosial (c) Faktor pribadi (d) Faktor psikologi

¹³ *Ibid*, h. 62.

3.5 Metode Analisis Data

Di dalam penelitian ini ada beberapa analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Metode Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi. Yang termasuk di dalamnya diantaranya ialah rata-rata.¹⁴ Untuk mengetahui data responden, terlebih dahulu peneliti mencari data tersebut dengan metode survei. Untuk mengetahui secara tepat tingkat rata-rata dapat menjumlahkan semua nilai kemudian dibagi dengan banyaknya individu. Adapun rumusnya sebagai berikut¹⁵ :

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

Dimana M = mean, x = jumlah nilai, dan N = jumlah individu.

¹⁴ *Ibid*, h. 138.

¹⁵ *Ibid*, h. 140.

3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner¹⁶. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Suatu indikator dikatakan valid apabila $df = n - 2 = 64 - 2 = 62$ dan $\alpha = 0,05$, maka r tabel = 0,246 dengan ketentuan¹⁷ :

Hasil hitung $> r$ tabel (0,246) = valid

Hasil hitung $< r$ tabel (0,246) = tidak valid

Hasil validitas dapat dilihat pada *output Alpha Cronbach* pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*. Bandingkan nilai *Correlated Item- Total Correlation* dengan hasil perhitungan r tabel. Jika r hitung $> r$ tabel dan

¹⁶ Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang. 2005, h. 45.

¹⁷ *Ibid*, h. 45.

nilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk¹⁸. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu Repeated Measure (pengukuran ulang) dan One Shot (Pengukuran sekali saja), dalam penelitian ini akan digunakan cara *One shot*. Disini pengukurannya hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan, alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*.

Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila :

Hasil *Alpha Cronbach* > 0,60 = reliabel

Hasil *Alpha Cronbach* < 0,60 = tidak reliabel

3.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

¹⁸ *Ibid*, h. 41.

Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas data adalah pengujian untuk mengetahui apakah data atau variabel yang dipakai terdistribusi secara normal. Apabila variabel yang dipakai terdistribusi secara normal, penelitian dapat dilanjutkan. Dengan nilai hasil test normalitas lebih dari 0,05 ($p > 0,05$) bisa dikatakan normal.

3.5.4 Analisis Regresi Sederhana

Untuk menganalisis data dalam penelitian skripsi ini digunakan analisis regresi, untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pada *total quality manajemen* (tqm) terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di RS Islam Kendal. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persamaan garis regresi yaitu :¹⁹

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X : variabel bebas

Y : variabel terikat

a,b : koefisien korelasi

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2 - (\sum x)^2)}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

¹⁹ J. Supranto, *Statistik*, Jakarta: Erlangga, 1998, h. 218.

b adalah koefisien arah regresi linier yang digunakan untuk menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu unit. Jika b positif maka terjadi penambahan dan jika b negatif maka terjadi penurunan atau pengurangan.²⁰

3.5.4.1 Uji T

Menunjukkan nilai signifikan dari tiap-tiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada. Langkah-langkah:

1. Menentukan hipotesis nihil dan alternatif.

$H_0: \mu = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara *total quality management* terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan).

$H_1: \mu \neq 0$ (ada pengaruh yang signifikan antara *total quality management* terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan).

2. Menentukan level of significant ($\alpha = 0, 05$)

3. Menentukan kriteria pengujian

H_0 diterima bila $t\text{-tabel} < t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$

H_0 ditolak bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$

²⁰ Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung, 1992, h. 314

4. Perhitungan nilai t

Dimana:

B = Koefisien regresi

Sb1 = standar error koefisien regresi

5. Kesimpulan

Dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel dapat diketahui pengaruh antara *total quality management* terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan.

3.5.4.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (tidak bebas). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.²¹ Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi ini menentukan besar hubungan variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh

²¹ Algifari, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: BPFE UGM, 2000, h. 45.

variabel bebas dengan adanya regresi linier Y atas X. Menurut Sudjana besarnya koefisien determinasi dicari dengan rumus :²²

$$r = \frac{b \{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)\}}{n \sum y^2 - (\sum y)}$$

Dari koefisien determinasi dapat diketahui berapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y.

Dalam analisis ini digunakan analisis regresi. Analisis regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak antara *total quality management* dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal, Pengujian data dengan tes regresi sederhana akan dianalisis dengan menggunakan bantuan paket program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

²² *Ibid*, h. 370.