

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini dikategorikan penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di RSI NU Demak.<sup>1</sup> Ada dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh peneliti dari sumber asli.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh pasien rawat inap di RSI NU Demak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung biasanya diperoleh dari buku-buku, literatur-literatur yang bersifat melengkapi data primer.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini bersumber dari buku-buku, jurnal dan data dari internet yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pasien.

---

<sup>1</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005, h. 119

<sup>2</sup>Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 103

<sup>3</sup>Sugiyono, *metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 309

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 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.<sup>4</sup> Jadi populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah jumlah pasien rawat inap dari tahun 2011-2013 yaitu sebanyak 11.556 pasien.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>5</sup> Jadi sampel adalah bagian dari populasi.

#### a. Penentuan jumlah sampel

Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%.<sup>6</sup>

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 119

<sup>5</sup>Sugiono, *Op. Cip.*, h. 120

<sup>6</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : dan Teori Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, h.

e= persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%.

Dengan menggunakan rumus diatas maka akan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100, yaitu :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{11.556}{1 + (11.556)(0,10)^2} \\
 &= \frac{11.556}{115,57} \\
 &= 99,55 \text{ dibulatkan menjadi } 100
 \end{aligned}$$

b. Penentuan penarikan sampel

Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>7</sup>

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data terdiri dari :

1. Metode Angket (kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Op. cit.*, h. 124

pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.<sup>8</sup> Responden dalam penelitian kali ini adalah pasien rawat inap RSI NU Demak.

## 2. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>9</sup> Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, kerja pokok dan tata kerja, struktur organisasi, presentasi serta data lain yang mendukung.

## 3. Interview (wawancara)

Wawancara dalam penelitian survey dilakukan oleh peneliti dengan cara merekam jawaban atas pertanyaan kepada responden dengan pedoman wawancara, mendengarkan atas jawaban, mengamati perilaku, dan merekam semua respon dari yang disurvei.<sup>10</sup> Dalam penyusunan skripsi ini, wawancara dilakukan dengan pegawai RSI NU Demak untuk mengetahui informasi yang lebih banyak dari RSI NU Demak.

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 192

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, h. 231

<sup>10</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 188

### 3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Hatch dan Farhady mendefinisikan variabel adalah sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Variabel juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu. Jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudia ditarik kesimpulannya.<sup>11</sup>

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

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang tujuannya untuk memenuhi kebtuhan dan keinginan konsumen	1. Bukti fisik ( <i>tangibel</i> ) yaitu aspek nyata dapat dilihat dan diraba. Berupa gedung, fasilitas, dan penampilan karyawan 2. Keandalan ( <i>reliability</i> ) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan	Menggunakan skala likert 1-5, dengan tehnik agree disagree scale

---

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods )*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 63

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
		<p>pelayanan yang andal dan akurat.</p> <p>3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) yaitu kemampuan perusahaan menanggapi kebutuhan konsumen dengan cepat dan tanggap.</p> <p>4. Jaminan (<i>assurance</i>) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pada pelanggan jika perusahaannya mampu memberikan pelayanan yang baik</p> <p>5. Empati (<i>empathy</i>) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan secara pribadi</p>	

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Produk (X <sub>2</sub> )	Produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja produk (<i>performance</i>) yaitu manfaat atau khasiat utama produk yang kita beli.</li> <li>2. Fitur produk (<i>featur</i>) yaitu tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk.</li> <li>3. Daya tahan (<i>durability</i>) yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu di ganti atau rusak.</li> <li>4. Keindahan tampilan produk (<i>aesthetic</i>) yaitu tampilan produk yang membuat konsmen suka.</li> <li>5. Kualitas yang dirasakan (<i>perceived quality</i>) yaitu penilaian konsumen yang dirasakan.</li> </ol>	Menggunakan skala likert 1-5, dengan tehnik agree disagree scale
Kepuasan pasien	Kepuasan adalah	1. Puas dengan pelayanan saat	Menggunakan skala likert 1-

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
(Y)	perasaan senang dan puas atas penggunaan produk atau jasa	mendaftar 2. Puas dengan pelayanan medis maupun non medis 3. Puas dengan kualitas pelayanan saat berobat 4. Puas dengan fasilitas	5, dengan tehnik agree disagree scale

Dari indikator-indikator diatas kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Kemudian jawaban setiap instrumen ditentukan skornya dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>12</sup>

Adapun skor yang diberikan atas yang dinilai dengan angka adalah sebagai berikut:

SS	= Sangat Setuju	diberi skor	5
ST	= Setuju	diberi skor	4
ST	= Kurang Setuju	diberi skor	3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 134-135

### 3.5 Teknik Analisa Data

#### 3.5.1 Uji Validasi

Uji validasi adalah suatu ukuran yang menggunakan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validasi tinggi. Sebaiknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validasi rendah.

Untuk menghitung validitas menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan sebutan rumus korelasi product moment, rumusnya sebagai berikut :<sup>13</sup>

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

dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

X = skor responden untuk tiap item.

Y = jumlah skor tiap responden dari seluruh item.

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah skor masing-masing skor X

$\sum Y^2$  = Jumlah skor masing-masing skor Y

#### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena

---

<sup>13</sup>Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 168-170

instrumen tersebut sudah baik.<sup>14</sup> 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:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per variabel x

r = mean korelasi antar item

### 3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan biaya terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Karena jumlah variabel independennya 2 atau lebih maka regresi yang digunakan adalah regresi berganda.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan pasien rawat inap

b1 = koefisien regresi *tangibles*

b2 = koefisien regresi *reliability*

b3 = koefisien regresi *assurance*

b4 = koefisien regresi *responsiveness*

b5 = koefisien regresi *empathy*

X1 = *tangibles*

X2 = *reliability*

---

<sup>14</sup>*Ibid*, h. 170

X3	= <i>assurance</i>
X4	= <i>responsiveness</i>
X5	= <i>empathy</i>
e	= varians pengganggu

### 3.5.4 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *variance inflation factor (VIF)*.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas atau yang terjadi heteroskedastisitas kebanyakan data cross section mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar)

#### 3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain (Hanke & Reitsch). Masalah ini timbul karena

residual tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Dengan kata lain, masalah ini sering kali ditemukan kita menggunakan data runtut waktu. Hal ini disebabkan karena “gangguan” pada seseorang individu atau kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu atau kelompok yang sama pada periode berikutnya : pada kerat silang (*cross section*), masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena ada gangguan pada observasi yang berasal dari individu atau kelompok yang berbeda (Ananta).

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi . Pertama, Uji Durbin-Watson (DW Test). Kedua, Uji Lagrange Multiplier (LM) yaitu statistik Breusch-Godfrey. Ketiga, Uji Autokorelasi dengan Statistik Q yaitu Box-Pierce dan Ljung Box.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Durbin-Watson untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Dengan rumus statistik:

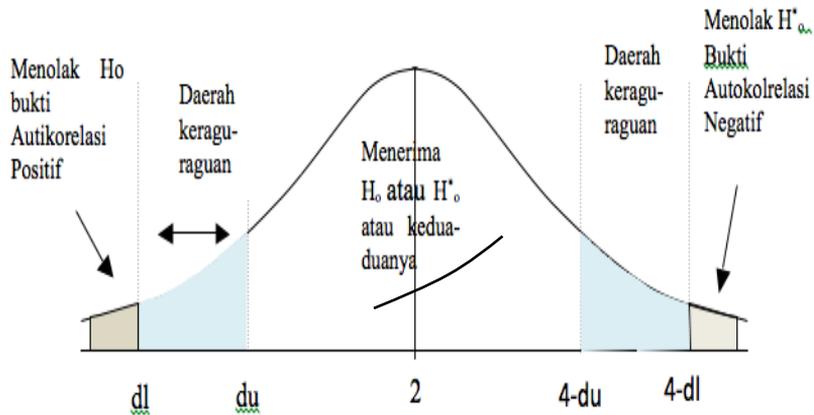
$$H_0 = dU < d < 4 - dU$$

$$H_1 = d < dU \text{ atau } (4 - dU) < d$$

---

<sup>15</sup> Moh. Sidik Priadana dan Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009, h.192

**Gambar Posisi Koefisien D-W**



#### 4. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari pengambilan keputusan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pula sebaiknya jika data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan

tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.<sup>16</sup>

### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji t

Untuk statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel pelayanan dan produk terhadap variabel kepuasan pelanggan secara terpisah atau parsial.<sup>17</sup>

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

0 :  $\beta = 0$ , artinya tidak ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen secara parsial.

1 :  $\beta \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial.

Dasar pengambilan keputusan ditentukan sebagai berikut :<sup>18</sup>

1. Dengan membandingkan nilai t hitungnya dengan t tabel

---

<sup>16</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011 h. 160

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm. 85

<sup>18</sup>*Op. Cit.*, hlm. 105

- a. Jika  $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
  - b. Jika  $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
- a. Apabila nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
  - b. Apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 3.5.5.2 Uji f

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait. Dengan uji f maka dapat diketahui apakah pelayanan dan produk berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 0:  $1=2=0$  : tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan.
- 1:  $1 \neq 2 \neq 0$ : ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan.

Kriteria pengujian dengan membandingkan  $F$  menghitung dengan  $F$  tabel :

- a.  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen signifikan.
- b.  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel maka  $H_0$  tolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Kriteria pengujian dengan melihat *probabilites values* :

- a. Jika probabilitas  $f$  hitung  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Jika probabilitas  $f$  hitung  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.<sup>19</sup>

### 3.5.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

---

<sup>19</sup>Imam Ghozali, *op. Cit.*, hlm. 161

Nilai koefisien determinasi adalah antara 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-variasi dependen (Kuncoro, 2001).<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Oldy Ardhana, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang,