

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Adapun jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung yaitu di RSI NU demak.<sup>1</sup>

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (pasien rawat jalan RSI NU Demak sebagai objek penelitian).<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh pasien rawat jalan di RSI NU Demak dan juga hasil wawancara dengan kepala bagian rekam medis RSI NU Demak dan pasien rawat jalan itu sendiri.

##### 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>

---

<sup>1</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006 , hlm. 119

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

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 309

Dalam penelitian ini bersumber dari buku-buku, jurnal dan data dari internet yang berhubungan dengan pemasaran, khususnya pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan RSI NU Demak.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>4</sup> Jadi populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah jumlah pasien dari tahun 2011-2013 yaitu sebanyak 22.118 pasien.

#### 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>

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

---

<sup>4</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Press, 2009, hlm. 77

<sup>5</sup> Sugiyono, *op.cit.*, hlm. 118

<sup>6</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 138

dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

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

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\ &= \frac{22.118}{1 + 22.118 (0,10)^2} \\ &= \frac{22.118}{222,18} \\ &= 99,55 \text{ dibulatkan menjadi } 100. \end{aligned}$$

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, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *op.cit.*, hlm. 124

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.<sup>8</sup> Responden dalam penelitian kali ini adalah pasien rawat jalan RSI NU Demak.

#### 2. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>9</sup> Biasanya data yang terkumpul berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dn sebagainya.<sup>10</sup>

#### 3. Interview (wawancara)

Interview atau wawancara adalah teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Akan tetapi, dalam wawancara peneliti tidak harus bertatap muka secara langsung, tetapi dapat melalui media tertentu misalnya melalui telepon atau chatting melalui internet.<sup>11</sup> Dalam penelitian kali ini penulis akan berwawancara dengan kepala bagian rekam medis dan pasien rawat jalan di

---

<sup>8</sup>Burhan Bungin, *op. cit.*, hlm. 123

<sup>9</sup> Muhammad, *op. cit.*, hlm. 152

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *op. cit.*, hlm. 188

<sup>11</sup> Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: ANDI, 2006, hlm. 137

RSI NU Demak untuk mengetahui informasi yang lebih banyak mengenai data yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>12</sup> Jadi variabel adalah obyek penelitian yang bervariasi.

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

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen	1. Bukti fisik ( <i>tangibel</i> ) yaitu aspek yang nyata yang dapat dilihat dan diraba. Berupa gedung, fasilitas, dan penampilan karyawan.	Menggunakan skala likert 1-5, dengan teknik agree disagree scale
		2. Keandalan ( <i>reliability</i> ) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang andal dan akurat.	
		3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) yaitu kemampuan perusahaan menanggapi	

<sup>12</sup> Sugiyono, *op. cit.*, hlm. 61

		kebutuhan konsumen dengan cepat dan tanggap.	
		4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pada pelanggan jika perusahaannya mampu memberikan pelayanan yang baik.	
		5. Empati ( <i>empathy</i> ) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan secara pribadi	
Biaya (X2)	Biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk barang/jasa yang telah diterima.	1. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa yang diberikan 2. Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima 3. Kesesuaian harga dengan fasilitas	Menggunakan skala likert 1-5, dengan teknik agree disagree scale
Kepuasan pasien (Y1)	Kepuasan adalah perasaan senang dan puas atas penggunaan suatu produk atau jasa.	1. Puas dengan pelayanan saat mendaftar 2. Puas dengan pelayanan medis maupun non medis 3. Puas atas kualitas pelayanan saat berobat 4. Puas dengan fasilitas	Menggunakan skala likert 1-5, dengan teknik agree disagree scale
Minat Beli Ulang (Y2)	Minat beli ulang adalah suatu niat untuk melakukan pembelian di	1. Minat transaksional: selalu membeli produk atau jasa yang telah	Menggunakan skala likert 1-5, dengan teknik agree

	kemudian hari pada produk dan jasa yang sama.	dikonsumsinya.	disagree scale
		2. Minat referensial: kecenderungan untuk merefrensikan produk atau jasa yang dibelinya agar juga dibeli oleh orang lain.	
		3. Minat preferensial yaitu kecenderungan untuk memprioritaskan produk atau jasa untuk selalu jadi yang utama.	
		4. Minat eksploratif yaitu kecenderungan untuk menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk yang dilanggannya.	

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>13</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 134-35

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

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

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 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.<sup>14</sup>

Untuk menghitung validitas menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan sebutan rumus korelasi product moment, rumusnya sebagai berikut:<sup>15</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 / responden

---

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 136

<sup>15</sup> *Ibid.*, 168-170

X	= skor responden untuk tiap item
Y	= total skor tiap responden dari seluruh item
$\Sigma X$	= jumlah skor dalam distribusi X
$\Sigma Y$	= jumlah skor dalam distribusi Y
$\Sigma X^2$	= jumlah skor masing-masing skor X
$\Sigma Y^2$	= jumlah skor masing-masing skor Y

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.<sup>16</sup> Hasil penelitian yang reliabel akan terdapat kesamaan data walaupun dalam waktu yang berbeda.<sup>17</sup> Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus alpha Cronbach. Adapun rumus perhitungannya adalah:

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

keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 60 %

(0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliable sebaliknya jika *cronbach's alpha*

---

<sup>16</sup> Husein Umar, *op.cit.*, hlm. 135

<sup>17</sup> Sugiyono, *op. cit.*, hlm. 172

( $\alpha$ ) < 60 % (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliable.<sup>18</sup> Perhitungan koefisien *cronbach's alpha* dapat dihitung dengan software SPSS.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Model regresi berganda merupakan pengembangan dari model regresi sederhana. Model regresi berganda dikembangkan untuk melakukan estimasi/prediksi nilai variabel dependen (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, dst...).<sup>19</sup>

Persamaan regresi linier berganda dapat dicari dengan rumus:

$$\blacksquare Y1 = a + \beta1 X1 + \beta2 X2$$

$$\blacksquare Y2 = a + \beta1 X1 + \beta2 X2$$

Keterangan:

A = konstanta

$\beta1$  = koefisien untuk pelayanan

$\beta2$  = koefisien untuk biaya

Y1 = kepuasan pasien

Y2 = loyalitas pasien

X1 = pelayanan

X2 = biaya

---

<sup>18</sup> Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press, 2011, Cet. 2, hlm. 171

<sup>19</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2011, hlm. 108

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.<sup>20</sup>

##### b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel- variabel ini tidak ortogonal (variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol).<sup>21</sup>

##### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

---

<sup>20</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, Cet. ke-5, hlm. 160

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 105

Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya.<sup>22</sup>

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.<sup>23</sup>

5. Uji Hipotesis

a. Uji Serempak (Uji F)

Pengujian ini menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan atau model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>24</sup> Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh pelayanan (X1) dan biaya (X2) sebagai variabel independen, terhadap kepuasan (Y1) dan minat beli ulang (Y2) sebagai variabel dependen.

Kriterianya adalah jika F-hitung lebih besar daripada F-tabel, maka variabel X1, X2,.... Xn secara bersama-sama mempengaruhi terhadap Y, sebaliknya, jika F-hitung lebih kecil daripada F-tabel, maka

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 110

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 139

<sup>24</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *op. cit.*, hlm. 194

variabel bebas  $X_1, X_2, \dots, X_n$  tidak mempengaruhi terhadap variabel tidak bebas.<sup>25</sup>

b. Uji secara parsial (Uji T)

Pengujian ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependennya.<sup>26</sup>

Kriteria untuk uji parsial mengacu pada uji F, jika F-hitung lebih kecil daripada F-tabel maka tidak bisa dilakukan uji secara parsial (sendiri-sendiri) atau uji t-hitung perlu dilihat data-datanya kemungkinan ada beberapa kesalahan yang mendasar. Kriterianya adalah jika t-hitung > t-tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.<sup>27</sup>

Semua pengujian dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.00 (*Statistical Product and Service Solution*).

---

<sup>25</sup> Nur Asnawi dan Masyhuri, *op. cit.*, hlm. 182

<sup>26</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *op. cit.*, hlm. 193

<sup>27</sup> Nur asnawi dan Masyhuri, *op. cit.*, hlm. 183