

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif di mana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.¹

Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.²

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (pasien).³ Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan dan diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara.⁴ Dalam hal ini data sekunder di

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 17

² Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 129

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2008, hlm. 137

⁴ Suliyanto, *Analisis data dalam Aplikasi Pemasaran*, Purwokerto: Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 06

dapatkan dari manajemen klinik Firdaus *syariah healthy care*, internet, laporan harian dan kepustakaan.

Kuesioner atau yang dikenal sebagai angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya, dan harus diisi oleh responden. Kuesioner yang dipakai disini adalah kuesioner model tertutup karena kuesioner disusun dengan menyediakan pilihan jawaban, sehingga responden hanya tinggal memberi tanda pada jawaban yang dipilih. Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan.⁵

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Populasi dalam penelitian adalah 3717 pasien bekam klinik Firdaus *Syariah Healthy Care* Semarang.⁷

Sampel adalah suatu prosedur yang menyebabkan sejumlah elemen khusus digambarkan dari kerangka sampel yang mewakili daftar aktual elemen-elemen yang mungkin dalam populasi.⁸ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu

⁵ Sambas Ali dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung : CV. Pustaka Setia, 2009, hlm. 25

⁶ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 80

⁷ Dokumen diperoleh dari admin klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang pada tanggal 30 Maret 2013

⁸ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: PT Raja Grafindo Persada, 2008, hlm.39

teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. *Sampling purposive* yang digunakan dengan menentukan criteria tertentu yang sesuai terhadap sampel.⁹ Yaitu pasien yang melakukan bekam di klinik Firdaus syariah healthy care Semarang karena pasien yang berbekam lebih tahu hasil berbekam dibandingkn dengan pasien yang lainnya. Responden yang dipilih yaitu pasien yang melakukan bekam di klinik Firdaus minimal 2-3 kali.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).¹⁰

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelonggaran 10%, sehingga didapat jumlah sampel sebagai berikut :

⁹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.135

¹⁰ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 108

$$n = \frac{3717}{1 + 3717 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 97,38$$

Untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan data maka peneliti membulatkan sampel dari 97,38 menjadi 100 sampel

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa pengobatan bekam di Klinik Firdaus, maka metode yang digunakan adalah melalui: penyebaran angket (kuesioner) dan dokumentasi.

1. Metode angket (kuesioner).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Koesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Kuesioner sebagai alat pengumpulan data merupakan daftar sejumlah pernyataan tertulis yang berguna untuk memperoleh informasi dari responden berdasarkan hal-hal yang diketahui.¹¹ Kuesioner penelitian diberikan kepada pasien bekam di klinik Firdaus *syariah healthy care* untuk mendapatkan informasi dari pasien.

¹¹ Consuelo G Sevilla dkk, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta:Universitas Indonesia, 1993, hlm.142

Skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini adalah skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban responden dengan pilihan sebagai berikut:

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. N : Netral
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS: Sangat Tidak Setuju¹²

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- a. SS : 5
- b. S : 4
- c. N : 3
- d. TS : 2
- e. STS: 1

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan prosedur sebagai berikut:

- a. Menanyai responden apakah memenuhi kualifikasi (pasien pengobatan bekam).
- b. Membagikan kuesioner pada responden yang memenuhi kualifikasi.
- c. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden.
- d. Memasukkan, mengolah, menganalisis, dan menyimpulkan dari hasil analisis terhadap data yang terkumpul melalui kuesioner.

¹² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Undip, 2006, hlm. 41

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹³ Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, tugas pokok dan tata kerja, struktur organisasi, presentasi serta data lain yang mendukung. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang rekapitulasi pasien dan sejarah berdirinya klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian.¹⁴ Obyek penelitian yang dimaksud adalah pasien klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang. Penelitian ini terdiri dari variabel independent adalah kualitas teknik pelayanan (X_1) dan kualitas fungsional pelayanan (X_2). Sedangkan variabel dependen (Y) adalah keputusan pasien. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

¹³ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 231

¹⁴ *Ibid*, hlm. 161

Tabel 3.1

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas teknis (X ₁)	Hasil dari proses pelayanan yang diberikan oleh terapis untuk bisa memberikan kesan kepada pasien setelah melakukan pengobatan bekam klinik Firdaus <i>syariah healthy care</i> .	a. Teknologi peralatan b. Pengetahuan terapis c. Harga d. Ketepatan waktu e. Kecepatan pelayanan f. Kerapian hasil	Likert
2	Kualitas fungsional (X ₂)	Proses pelayanan yang dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan SOP klinik Firdaus <i>syariah healthy care</i> agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien di klinik Firdaus <i>syariah healthy care</i> .	a. Kontak pasien b. Hubungan internal c. Kemudahan akses d. Tampilan fisik kantor e. Hubungan jangka panjang f. Sikap dan	Likert

			perilaku	
3	Keputusan pasien (Y)	Proses pengambilan keputusan pasien untuk menggunakan jasa pengobatan bekam di klinik Firdaus <i>syariah healthy care</i> dengan berbagai macam faktor yang mempengaruhi keputusan pasien tersebut.	a. Faktor budaya b. Faktor social c. Faktor pribadi d. Faktor psikologi	Likert

3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Kegiatan dalam analisis data adalah cara menganalisis data, dengan tujuan mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah di pahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Yaitu dengan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁵

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian, maka diperlukan pengujian, yaitu:

¹⁵ Sambas Ali dan Maman Abdurahman, *Op. Cit*, hlm. 52

3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹⁶

Untuk menghitung validitas tiap item instrumen dalam penelitian ini digunakan korelasi product moment, yaitu dengan menggunakan rumus:¹⁷

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

Keterangan:

r : Koefisien Korelasi

X : Nilai butir X

Y : Nilai butir Y

n : Jumlah responden

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Karena itu untuk

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 211

¹⁷ *Ibid*, hlm. 213

mengetahui hasil penelitian pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan.¹⁸

Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius, mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, hasilnya tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Ungkapan yang mengatakan bahwa instrumen harus reliabel sebenarnya mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya.¹⁹

Teknik untuk mengukur reliabilitas instrumen dengan menggunakan skala Likert dapat menggunakan rumus *alpha Cronbach* sebagai:²⁰

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right)$$

¹⁸ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm.122

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 221

²⁰ *Ibid*, hlm. 239

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_{2i}^2$: Jumlah varians butir

σ_{12} : Varian total

3.5.2 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.²¹

3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi *normal* atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.²² 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.²³

²¹ Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm. 90

²² Sambas Ali dan Maman Abdurahman, *Op. Cit*, hlm. 73

²³ Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm. 110

3.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel independen sama dengan nol. Deteksi adanya gejala multikolinieritas dengan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan toleransi melalui SPSS. Model regresi yang bebas multikolinieritas memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1.²⁴

3.5.2.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.²⁵ Metode pengujian yang sering digunakan adalah pengujian uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. $0 < dw < dl$, maka ada autokorelasi negatif
2. $4-dl < dw < 4$, maka ada korelasi positif
3. Dw terletak antara dl dan du atau $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti atau dalam daerah ragu-ragu

²⁴ *Ibid*, hlm. 92

²⁵ *Ibid*, hlm. 95

4. $du < dw < 4 - du$ tidak ada autokorelasi positif atau negative.²⁶

3.5.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *scatterplot*, 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 heteroskedastisitas dalam suatu model regresi.²⁷

3.5.3 Metode Analisis Data

Dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa, maka menggunakan rumus regresi linier berganda, sebagai berikut:²⁸

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y : keputusan menggunakan jasa bekam

a : konstanta (titik potong kurva terhadap sumbu Y)

b : koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X_1 = Kualitas teknis

²⁶ Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2007, hlm.201

²⁷ Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm.105

²⁸ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Media Kom, 2010, hlm. 61

X_2 = Kualitas fungsional

Regresi berganda juga digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan uji F. Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas, juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel tidak bebasnya, untuk pengujian ini dikenal dengan uji t.

3.5.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

Rumusan hipotesis statistiknya:

$H_0: P = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X_1, X_2 terhadap Y)

$H_a: P \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel X_1, X_2 terhadap Y)

Menurut kriteria p value:

1. Jika $P > 5\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0)
2. Jika $P < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0).²⁹

²⁹ *Ibid*, hlm. 67

3.5.3.2 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

Ho: $P = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Ha: $P \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Menurut kriteria P value:

1. Jika $P > 5\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (Ho) atau Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika $P < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (Ho) atau Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.³⁰

³⁰ *Ibid*, hlm. 68