

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field study research*) yakni pengamatan langsung ke obyek diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif di mana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya¹.

Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti².

Dalam penelitian ini, pendekatan peneliti menggunakan metodologi kuantitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.1.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari³. Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi responden secara langsung

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

² Suharsini Arikunto, *Op.cit*, hlm, 102.

³ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 47.

atau daftar pertanyaan kepada responden yaitu member/pasien Rumah Bersalin Rumah Zakat Cabang Semarang.

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dari pihak lain, biasanya berwujud berupa data dokumentasi atau laporan yang tersedia⁴. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain mencakup jumlah member/pasien, sejarah berdirinya Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang serta hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap sehingga menarik untuk diteliti⁵. Populasi tidak hanya sebatas pada orang namun pada semua hal yang ada di alam ini, populasi juga bukan hanya jumlah objek atau subjek yang dipelajari, akan tetapi seluruh sifat dan karakteristik yang dimiliki oleh objek dan subjek⁶.

Sekarang menambahkan pengertian populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal-hal yang menarik bagi peneliti untuk

⁴ Husein Umar, *Op. cit*, hlm. 47.

⁵ Asni Haryanti, et al, *Statistik II*, Yogyakarta : C.V Andi Offset (Penerbit Andi), 2012, hm.13.

⁶ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2006, hlm. 55.

ditelaah⁷. Populasi dalam penelitian ini adalah member/pasien Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.105 kepala keluarga (responden).⁸ Jika hanya meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁹ Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden. Sampel diambil dengan *purposive sampling method*. Sekaran (2000), sebagaimana dikutip Suci Utami Wikianingtyas bahwa “*purposive sampling* meliputi pemilihan subyek yang tepat untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan”. Secara umum tidak ada batasan langsung mengenai jumlah yang sangat baik untuk suatu penelitian. Namun para ahli menyebutkan bahwa 30 responden adalah jumlah minimum yang dapat digunakan. Akan tetapi banyak juga peneliti menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, yaitu minimal 100 responden.¹⁰

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara atau proses sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu¹¹.

⁷ Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Ed. 1, 2008, hlm. 133.

⁸ Dokumen diperoleh dari Rumah Bersalin Rumah Zakat Cabang Semarang, Tanggal 19 November 2013, pukul 13.30.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm.131.

¹⁰ Suci Utami Wikianingtyas, *Loc. Cit.* Hlm. 55.

¹¹ Sonny Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet, ke-1, 2004, hlm. 50.

3.1.1 Metode Angket (Kuesioner)

Koesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti informasi tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui responden¹². Responden dalam penelitian ini adalah member/pasien Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang.

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab, pertanyaan dalam koesioner dapat dibedakan menjadi pertanyaan terbuka dan tertutup. Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup, dan responden dengan keharusan memilih jawaban-jawaban yang sudah tercantum dalam koesioner¹³.

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

¹² Suharsimi Arikunto, op,cit,hlm. 108.

¹³ J. supranto, *Statistik: Teori Dan Aplikasi*, Jakarta : PT. Gelora Aksara Patama, 2000, hlm. 24.

e. STS : Sangat Tidak Setuju¹⁴.

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	= Diberi bobot/ skor 5
Setuju (S)	= Diberi bobot/ skor 4
Netral (N)	= Diberi bobot/ skor 3
Tidak Setuju (TS)	= Diberi bobot/ skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= Diberi bobot/ skor 1

Angka 1 menunjukkan bahwa responden tidak mendukung terhadap pertanyaan yang diberikan. Sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden mendukung terhadap pertanyaan yang diberikan.

3.1.2 Dokumentasi

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 sebagainya¹⁵. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai jumlah member/pasien Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Cabang Semarang pada tahun yang masih aktif menjadi member/pasien program layanan kesehatan RBG Rumah Zakat Cabang Semarang.

¹⁴ Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia, 1994, Cet. XIII, hlm. 231.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Loc, cit*, hlm. 188.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel adalah suatu atributs atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.¹⁶

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

Tabel 3.1

Variabel, definisi, indikator dan skala pengukuran variabel penelitian

Variabel	Konsep	Indikator/dimensi	Skala
Pelayanan (X)	Memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan/pasien	-Reability (kehandalan) - Responsiveness (ketanggapan) - Assurance (keyakinan) - Emphaty (kepedulian) - Tangibles (bukti nyata) ¹⁷	Skala yang digunakan adalah skala likert 1–5, dengan 5 item pertanyaan untuk mengukur kepuasan.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm . 38.

¹⁷ Blson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003. hlm. 186-187.

Kepuasan (Y)	Sebagai pengalaman sejati atau evaluasi atas keseluruhan kesan atas pengalaman menggunakan produk atau jasa yang mencakup tahap sampai proses.	- <i>Desire Service</i> - <i>Adequate service</i> ¹⁸	Skala yang digunakan adalah skala likert 1–5, dengan 2 item pertanyaan untuk mengukur pelayanan.
-----------------	--	--	--

Sumber : (Bilson Simamora: 2003, Rangkuti, Freddy: 2002)

3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif deskriptif. Kegiatan dalam analisis data adalah cara menganalisis data, dengan tujuan mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Yaitu dengan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan¹⁹.

¹⁸ Rangkuti, Freddy., *Measuring Costomer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm. 23.

¹⁹ Sambas Ali dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan jalur dalam Penelitian*, Bandung : CV. Pustaka Setia, 2009, hlm. 52.

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

3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan. Uji ini pada program SPSS dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation* yang merupakan nilai r hitung berada di bawah 0,05 berarti valid.²⁰

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama, untuk mengitung reabilitas di lakukan dengan koefisien *Croanbach Alpha*.²¹ Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Croanbach Alpha* $> 0,60$.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji hipotesis digunakan alat uji statistik yaitu metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2002, hlm. 132.

²¹ Husain Umar, *Loc, cit*, hlm. 135.

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Termasuk dalam penelitian deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan persentase dan lain-lain.

Analisis kuantitatif adalah analisis data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.²² Analisis kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana (*simple liner regression-ed*) merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dirumuskan: ²³

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepuasan pasien (variabel terikat)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika suatu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

²² Sugiyono, *Op. Cit* hlm 70

²³ Sarjono Haryadi, Juliyanita Winda, *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, hlm. 91.

2. Uji T

Adalah uji yang digunakan untuk menyatakan signifikan pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, langkah-langkah:

- a. Menentukan hipotesis nihil dan alternatif.

Ha : $b_1 \neq 0$ (ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa terhadap kepuasan member/pasien).

Ho : $b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa terhadap kepuasan member/pasien).

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

- c. Kriteria Pengujian

Pengujian dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (dk) : $n-k$, maka diperoleh nilai t . langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} . Apabila jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka Ho diterima, artinya masing-masing variabel *independen* tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel *dependen*. Apabila t_{tabel} lebih besar dari t_{hitung} maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya masing-masing variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel *dependen*.

- d. Perhitungan nilai t

Dimana :

B = koefisien regresi dari variabel (X)

S_{b1} = Standar error koefisien regresi

e. Kesimpulan

Dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel dapat diketahui pelayanan jasa (X) terhadap kepuasan member/pasien (Y).

3. Uji F (Simultan)

Digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara dua variabel bebas pelayanan jasa (X) terhadap variabel terikat kepuasan member/pasien (Y) secara bersama-sama, sehingga bisa diketahui apakah dengan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak. Adapun kriteria pengujiaannya adalah sebagai berikut:

- a. $H_0: b_1 \neq 0$ artinya bahwa pelayanan jasa (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan member/pasien (Y).
- b. $H_0: b_1 = 0$ artinya bahwa pelayanan jasa (X) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan member/pasien (Y).
- c. Menentukan level of signifikan $\alpha = 0,05$
- d. Kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H_a = diterima apabila $F\text{-hitung} \leq F\text{-tabel}$

H_0 = ditolak apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$

e. Kesimpulan

Dengan membandingkan F hitung dan F tabel dapat diketahui pelayanan jasa (X) terhadap kepuasan member/pasien (Y).

4. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan angka sejauh mana kesesuaian persamaan regresi tersebut dengan data. Koefisien determinasi juga menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Semakin besar Koefisien determinasi berarti semakin besar proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen, atau dengan kata lain, apabila $= 1$ atau > 1 , maka dua variabel mempunyai hubungan yang sempurna, sebaliknya apabila $= 0$ atau < 1 , maka dua variabel tidak mempunyai hubungan yang sempurna.

Pada penelitian ini, analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer yaitu dengan menggunakan bantuan program SPSS V.16 *for windows*.

