

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari berbagai kajian pustaka, baik berupa buku, skripsi terdahulu, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.¹

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut elemen populasi.

Dalam penelitian ini, populasinya adalah pasien yang menginap di RSI Sultan Agung. Rata-rata pasien yang datang per bulan selama bulan Januari hingga bulan Juli tahun 2014 sejumlah 829 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari elemen-elemen populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan sistem *Stratified Random Sampling*, dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.

Stratified Random Sampling adalah cara pengambilan sampel dengan terlebih dahulu membuat penggolongan atau pengelompokan populasi menurut karakteristik tertentu.²

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi, peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:³

¹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, edisi kedua, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008, h. 42

² Mochamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press 2009, h. 189.

³ Consuelo G. Sevilla, etc, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: UI Press, 1993, h.161

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

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

Dengan menggunakan nilai e sebesar 10% atau 0,1, maka hasil yang didapat adalah:

$$n = \frac{829}{1 + (829)(0,1)^2} = 89,24 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Dari 100 responden, akan ditentukan jumlah responden untuk setiap ruang rawat inap. Berikut perhitungan untuk menentukan besaran sampel untuk delapan ruang rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

Jumlah Sampel per Ruang Inap =

$$\frac{\text{Rata - rata sebulan ruang rawat inap}}{\text{Rata - rata sebulan semua ruang rawat inap}} \times 100$$

Tabel 3.1

Jumlah Sampel Per Ruang Rawat Inap

BULAN	RUANG RAWAT INAP								Jumlah 8 Ruang Rawat Inap	
	Baitus Salam 1	Baitus Salam 2	Baitun Nisa 1	Baitun Nisa 2	Baitul Izzah 1	Baitul Izzah 2	Baitul Athfal	Baitur Rijal		
Januari	62	62	84	124	158	81	113	79	763	
Februari	72	72	106	134	154	31	115	103	787	
Maret	88	93	115	166	211	18	118	105	914	
April	74	101	102	168	290	3	107	50	895	
Mei	85	94	116	193	243	42	123	40	936	
Juni	88	85	75	172	216	10	118	44	808	
Juli	67	81	84	150	191	3	79	45	700	
JUMLAH	536	588	682	1107	1463	188	773	466	5803	
Rata-rata Sebulan	77	84	97	158	209	27	110	67	829	
Jumlah Sampel	Kelas 2	-	2	-	4	5	-	2	-	100
	Kelas 3	21	8	13	10	21	3	6	5	

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data terdiri dari:

1. Angket (kuesioner)

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.⁴

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab dengan responden, yaitu dengan daftar pertanyaan untuk diisi dengan keterangan-keterangan oleh responden selama proses wawancara.

3. Studi Pustaka

Merupakan pengumpulan data dengan tujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan atau teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, diantaranya berasal dari buku, majalah, jurnal, ataupun berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.⁵

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Suryabrata mendefinisikan variabel sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian dan sering pula variabel penelitian itu dinyatakan sebagai gejala yang akan diteliti. Variabel ini dimaknai sebagai sebuah konsep atau objek yang sedang diteliti, yang memiliki variasi ukuran, kualitas yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan pada ciri-ciri yang dimiliki konsep (variabel) itu sendiri.⁶

Definisi operasional merupakan definisi yang lebih operasional tentang variabel itu sendiri, dan tentu saja bagaimana mengukur variabel itu.⁷

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Varia bel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Skala
HARGA (X1)	Harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya			Skala Likert :
	<i>“Janganlah kamu menjual menyaingi penjualan saudaramu”</i>	Keterjangkauan harga.		1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

⁴ Husein Umar, *Metode ...*, h.49

⁵ Ari Budi Sulistiono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Sronдол Indah Semarang)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010, h.42-43.

⁶ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, edisi kedua, Jakarta: Erlangga, 2009, h.77

⁷ *Ibid*, h. 80-81

	Dalam melakukan jual beli, <i>price</i> harus sesuai dengan nilai suatu barang.	Kesesuaian harga dengan manfaat.		2 = Tidak Setuju (TS)
		Kesesuaian harga dengan fasilitas.		3 = Cukup Setuju (CS)
	<i>“Berikanlah kepadanya! Sesungguhnya orang yang paling baik di antaramu ialah yang paling baik pembayarannya.”</i>	Kemudahan dalam cara pembayaran.		4 = Setuju (S) 5 = Sangat Setuju (SS)
FASILITAS (X2)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit			Skala Likert : 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 2 = Tidak Setuju (TS) 3 = Cukup Setuju (CS) 4 = Setuju (S) 5 = Sangat Setuju (SS)
	Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal.	Kelengkapan fasilitas		
	Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.	Fasilitas berfungsi secara baik	Fasilitas Berfungsi Baik	
			Kondisi Fasilitas Baik	
	Menurut Islam, produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna, yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen.	kebersihan dan Keamanan	Fasilitas Memenuhi Kebutuhan Pasien	
Kata <i>al-tayyibat</i> merujuk pada suatu yang baik, suatu yang murni dan baik, sesuatu yang bersih dan murni, sesuatu yang baik serta menyeluruh serta makanan terbaik.	Kebersihan Fasilitas			
		Keamanan Fasilitas		
KEPUASAAN	Kepuasan Konsumen (Pasien Rawat Inap) (Y), Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.			Skala Likert :

PASI EN (Y)	Kepuasan pelanggan keseluruhan, dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan atau jasa perusahaan bersangkutan.	Kepuasan pasien secara keseluruhan	Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja RSI Sultan Agung Semarang	1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
			Pasien Tidak Pernah Mengeluh Dengan Kinerja RSI Sultan Agung Semarang	2 = Tidak Setuju (TS)
	Perusahaan yang sukses adalah apabila mampu menciptakan dan menghantarkan paket nilai produk yang dapat dinikmati pelanggan sebagai sesuatu yang unggul dibanding pesaing.	Kembali untuk menggunakan jasa kesehatan	Pasien Menilai RSI Sultan Agung Semarang Sebagai Rumah Sakit Dengan Reputasi Baik	3 = Cukup Setuju (CS)
			Kembali Menggunakan Jasa Kesehatan	4 = Setuju (S)
	Jika kinerja produk sangat baik, berarti kinerja produk melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas, pelanggan akan dengan senang hati menceritakan kepuasannya kepada orang lain mengenai produk yang dirasakannya.	Minat untuk mereferensikan		5 = Sangat Setuju (SS)

Sumber: Data sekunder yang dikembangkan untuk penelitian

3.5 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator dalam setiap variabel, yaitu variabel harga, fasilitas, dan kepuasan pasien. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk mendeskripsikan persentase masing-masing variabel. Dari data yang diperoleh akan diolah dengan analisis deskriptif kuantitatif. Perhitungan indeks persentase dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana :

n = jumlah skor jawaban responden

N = jumlah skor jawaban ideal.

Untuk menentukan kategori deskriptif presentase (DP) yang diperoleh, maka dibuat tabel kategori yang disusun dalam perhitungan sebagai berikut :

1. Persentase maksimal : $(5/5) \times 100 \% = 100\%$
2. Persentase minimal : $(1/5) \times 100 \% = 20\%$
3. Rentang persentase : $100\% - 20 \% = 80\%$
4. Interval kelas persentase : $80\% / 5 = 16\%$

dari perhitungan diatas diperoleh tabel kategori untuk variabel harga, fasilitas, dan kepuasan pasien adalah sebagai berikut :⁸

Tabel. 3.3
Kategori Variabel Penelitian

Interval Persen	Kriteria
85% - 100%	Sangat Baik
69% - 84%	Baik
53% - 68%	Cukup
37% - 52 %	Tidak baik
20% - 36%	Sangat tidak baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

3.6 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpul itu tidak logis dan meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

2. *Coding*

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis.responden.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS.

⁸ Fatchurohman, *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Di Hotel Kudus Permata Slawi*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2011, h.47- 48

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

3.7.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Data dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Data dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $>$ 0,70.

3.7.2 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)*.

Menurut Ghozali, Identifikasi keberadaan multikolonieritas dapat dilihat dari: (1) nilai *tolerance* dan (2) lawannya *variance inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresikan terhadap independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan Nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/ Tolerance$). Nilai Cotoff yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $<$ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF >$ 10.

Uji multikolinieritas juga dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai *Condition Index*. Jika:

Condition Index $>$ 30, dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala multikolinieritas.

Condition Index < 30, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika 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). Cara menganalisis asumsi Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot dimana :

- Jika penyebaran data pada scatter plot teratur dan membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan terjadi problem Heteroskedastisitas.
- Jika penyebaran data pada scatter plot tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem Heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. 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.

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.⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Durbin-Watson untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Dengan rumus statistik:

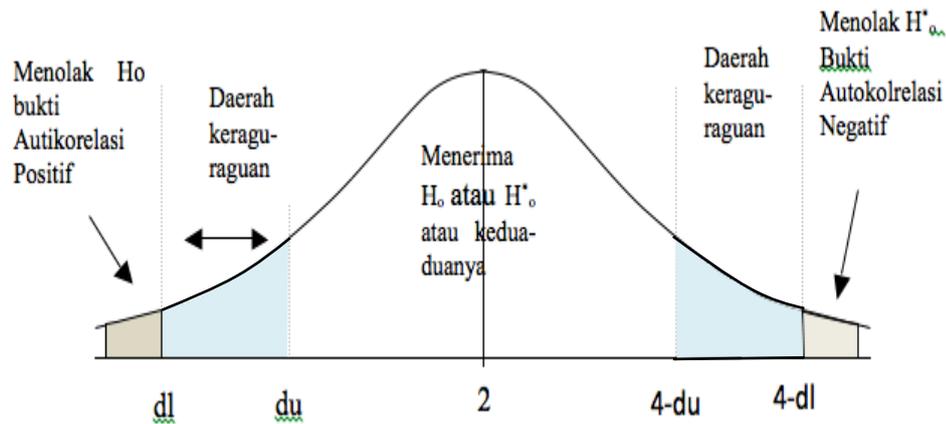
$$H_0 = dU < d < 4 - dU$$

⁹ Moh. Sidik Priadana dan Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009, h.192

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

Gambar 4

Posisi Koefisien D-W



4. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya 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 sebaliknya jika data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi Harga

b2 = Koefisien regresi Fasilitas

X1 = Harga

X2 = Fasilitas

e = Varians pengganggu.

3.7.4 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Merumuskan hipotesis statistik:

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya X1 dan X2 secara simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- b. $H_1 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya X1 dan X2 secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Y. (Sudjana, 1996:355)

Kaidah pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai Fhitung > Ftabel maka H_0 ditolak
- b. Jika nilai Fhitung < Ftabel maka H_0 diterima

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-F dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika Probabilitas > 0.05, maka H_0 diterima, H_1 ditolak
- b. Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak, H_1 diterima

3.7.5 Uji Parsial (Uji t)

Uji t Parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual.

1. Merumuskan hipotesis statistik
 - a. $H_0 : \beta_1 = 0$, maka X1 dan X2 secara parsial (sendiri-sendiri) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
 - b. $H_1 : \beta_1 > 0$, maka X1 dan X2 secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh signifikan terhadap Y
2. Kaidah pengambilan keputusan
 - a. Terima H_0 , jika t-hitung < t tabel
 - b. Tolak H_0 , jika t-hitung > t tabel

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-t dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 diterima, H_1 ditolak.
- b. Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak, H_1 diterima. (Sudjana, 1996:388).¹⁰

3.7.6 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel

¹⁰ Yudha Bagja Diputra, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana Di Jakarta*, Skripsi, Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang, 2007.

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).¹¹

¹¹ Oldy Ardhana, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi: Universitas Diponegoro Semarang, 2010.