

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini masuk kategori penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.¹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara.² Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yaitu mengenai gambaran umum tentang rumah sakit, catatan dan data internal rumah sakit.

3.2. Populasi dan Sempel

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.³ Dalam penelitian ini yang

¹ Nur Indriantoro, Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, cetakan kedua 2002, h. 146.

² *Ibid*

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta 2008, h. 80

menjadi populasi adalah pasien yang berobat di RSI Sultan Agung Semarang, yang berjumlah 979 rata-rata per bulan dari beberapa ruangan yang di gunakan.

Tabel 3.1
Rata Rata Pasien Per Bulan

Bulan	RUANG RAWAT INAP										Jumlah 10 Ruang Rawat Inap
	Ma'ruf	Shifa	Athfal	Rijal	Salam 1	Salam 2	Nisa 1	Nisa 2	Izzah 1	Izzah 2	
Januari	78	87	113	79	62	62	84	124	158	81	928
Februari	88	113	115	103	72	72	106	134	154	31	988
Maret	66	54	118	105	88	93	115	166	211	18	1034
April	73	58	107	50	74	101	102	168	290	3	1026
Mei	69	111	123	40	85	94	116	193	243	42	1116
Juni	77	47	118	44	88	85	75	172	216	10	932
Juli	93	37	79	45	67	81	85	150	191	3	831
Jumlah	544	507	773	466	536	588	683	1107	1463	188	6855
Rata rata	78	72	110	67	77	84	98	158	209	27	979

Sumber : Penanggung Jawab Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Ukuran menetapkan jumlah sampelnya dengan menggunakan rumus Slovin:⁵

⁴ Sugiyono, *Op,cit*, h. 81

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = pendugaan

$$\begin{aligned} n &= \frac{979}{979 \cdot (0,1^2) + 1} \\ &= \frac{979}{10,79} = 90,73 \text{ orang} / 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Metode penelitian ini menggunakan sampling Insidental,⁶ sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang berobat di RSI Sultan Agung Semarang dan secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan pertimbangan pasien yang kebetulan sedang periksa sesuai dan cocok sebagai sumber data. Jadi pengambilannya yaitu siapa saja yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang dapat digunakan sebagai sampel.

⁵ M. burhan bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media, 2005, h.105.

⁶ Sugiyono, *Op. cit.*, h. 85

3.3. Devinisi Operasional Variabel Penalitian dan Pengukuran

Di dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel bebas X (Pelayanan, Fasilitas, Harga serta *Physical Evidence*) dan variabel terikat Y (Kepuasan Pasien). Dari masing-masing variabel tersebut dapat diukur dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya yang di tuangkan dalam sebuah kuesioner, sehingga lebih terarah dan sesuai dengan metode yang digunakannya.

Tabel 3.2

Variabel, Definisi Indikator dan Skala Pengukuran Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan (X1)	Persepsi atau asumsi responden mengenai pelayanan yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kemampuan empati terhadap responden.	a. Ketepatan b. Kecepatan c. Kesopanan d. Empati e. Tanggung Jawab	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert
Fasilitas (X2)	Persepsi atau asumsi responden mengenai fasilitas	a. Manfaat b. Keamanan c. Kelengkapan	Diukur melalui kuesioner

	yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang tentang ketersediaan, keamanan, kelengkapan serta kondisi fasilitas yang disediakan untuk responden.	d. Kelayakan	dengan menggunakan skala likert
Harga (X3)	Persepsi atau asumsi responden mengenai tarif/harga yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang tentang kerelaan membayar kamar yang ditawarkan terhadap responden.	a. Keterjangkauan b. Kesesuaian Harga	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert
<i>Physical Evidence</i> (X4)	Persepsi atau asumsi responden mengenai <i>physical evidence</i> yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang mengenai tata letak exterior dan interior ruangan terhadap responden.	a. Kenyamanan b. <i>Exterior room</i> c. <i>Interior room</i>	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert
Kepuasan (Y)	Persepsi atau asumsi responden	a. Keluhan b. Kecenderungan	Diukur melalui

	mengenai kepuasan yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang mengenai keluhan, kinerja RSI Sutan Agung terhadap responden	c. Merekomendasikan	kuesioner dengan menggunakan skala likert
--	---	---------------------	---

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sangat berpengaruh dalam hasil penelitian karena pemilihan metode pengumpulan data yang tepat akan dapat diperoleh data yang relevan dan akurat. Metode pengumpulandatayang digunakan dalam penelitian ini adalah⁷

3.4.1. Kuesioner

Metode pengumpulan data sangat berpengaruh sekali dalam hasil penelitian karena pemilihan metode pengumpulan data tepat akan dapat diperoleh data yang relevan, akurat dan reliable. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dengan menggunakan metode kuesioner.

Metode kuesioner yaitu suatu metode penelitian pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan

⁷ Husein Umar, *Research Methods In Finance And Bangking*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000, h. 114

memberikan respon kepada responden, atas daftar pertanyaan tersebut.⁸ Yang menjadi obyek penelitian adalah pasien atau pengunjung Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Cara pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap pertanyaan disertai dengan lima jawaban dengan menggunakan skala *likert*. Angket yang digunakan berupa pilihan ganda, yang telah disediakan empat jawaban dengan skor masing-masing sebagai berikut:

- a. Responden yang memberikan jawaban “Sangat setuju” diberi skor 4.
- b. Responden yang memberikan jawaban “Setuju” diberi skor 3.
- c. Responden yang memberikan jawaban “Kurang setuju” diberi skor 2.
- d. Responden yang memberikan jawaban “Tidak setuju” diberi skor 1.⁹

3.5. Teknis Analisis Data

Analisis untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien antara lain yaitu menggunakan analisis regresi linier sederhana.

⁸ *Ibid h.114*

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatifdan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 93-94

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), serta *Physical Evidence* (X4), terhadap kepuasan pasien (Y). Persamaan regresi linear sederhana dicari dengan rumus:

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

Dimana: Y = kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan
 a = Konstanta
 b1, b2, b3, b4 = Koefisien/parameter
 X1 = Pelayanan
 X2 = Fasilitas
 X3 = Harga
 X4 = *Physical Evidence*
 e = Standar error

3.5.1. Uji Instrumen

3.5.1.1. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur-mengukur apa yang seharusnya diukur. Data penelitian tidak akan berguna bilamana instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tersebut tidak memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi.

Teknik korelasi yang digunakan adalah:¹⁰

¹⁰ Sudjana, *Metode Statistik*, Bandung: TARSITO, 2002, h. 369.

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

Keterangan:

r: Koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y).

X: Skor setiap item.

Y: Skor total.

N: Jumlah responden.

3.5.1.2. Uji Reliabilitas

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

Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka reliabel. Dengan rumus *croanbach alpha* sebagai berikut:¹¹

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

¹¹ Wiratna Sujarwani dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h. 89

Keterangan :

r_{11} = Relibilitas Instrumen

k = Jumlah Kuesioner

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian Butir

σ_1^2 = Varian Total

Untuk mencari varian butir dengan rumus :

$$\sigma^2 = \frac{\sum(x)^2 - \frac{\sum(x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

σ = Varian tiap butir

x = Jumlah skor tiap butir

N = Jumlah responden

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit.

3.5.2.1. 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 di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel

ortogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:¹²

Multikolonieritas dapat dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawanya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 .

3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.¹³ Ada beberapa cara untuk melihat ada

¹² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2005, h. 91.

¹³ Imam Ghazali, *op. cit* h. 105

atau tidaknya heteroskedestisitas yaitu dengan cara melihat Grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen)¹⁴

3.5.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaan, yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih. Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_n terhadap satu variabel terikat Y.¹⁵ Dengan pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* sebagai variabel independen (bebas) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (terikat) maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut¹⁶:

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

Dimana: Y = kepuasan pasien berobat di RSISA

¹⁴ Wiratna Sujarwani dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012, h. 139

¹⁵ Sambas Ali Muhidin dkk, *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2007, h. 198.

¹⁶ Toni wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009, h. 91.

a	= Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4	= Koefisien korelasi ganda
X_1	= Pelayanan
X_2	= Fasilitas
X_3	= Harga
X_4	= <i>Physical Evidence</i>
e	= Standar error

3.5.4. Uji F

Uji Global disebut juga uji signifikansi serentak atau Uji F. Uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_k) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat (Y). Uji global juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol.

Kriteria pada Uji F:

- Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = H_0$ ditolak, apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}} = H_0$ diterima, apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.5.5. Uji t

Uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Nyata atau tidaknya pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikatnya juga bergantung pada hubungan variabel tersebut dan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Untuk mengetahui apakah suatu variabel secara parsial berpengaruh nyata atau tidak digunakan uji t atau *t-student*. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak, apabila tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima, apabila tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.5.6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di 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 variabel independen.