

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian adalah Rumah Sakit Islam Purwodadi Jalan dr. Soetomo Nomor 9 Purwodadi

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka (*metric*) seperti jumlah penjualan, berat badan, jarak dalam bentuk kilometer dan lain sebagainya¹.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua:

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari². Data yang diperoleh mengenai pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen melalui angket yang didistribusikan kepada pasien Rumah Sakit Islam sebagai sampel dalam penelitian ini.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari orang lain baik berupa laporan-laporan, buku-buku, film maupun surat kabar³. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi Rumah Sakit Islam Purwodadi yang terdiri

¹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasinya pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, hal. 170

² Lexi J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007, hal. 3

³ *Ibid.*, hal. 6

dari gambaran umum dari objek penelitian, struktur organisasi, laporan medis dan sebagainya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu⁴.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Islam. Jumlah Pasien Rumah Sakit Islam Purwodadi tidaklah tetap tiap bulannya, sehingga untuk generalisasi populasi dalam penelitian ini, adalah rata-rata jumlah pasien Rumah Sakit Islam dalam tahun 2015, sebagaimana dalam table 3.1.

Tabel 3.1

Jumlah Pasien Rumah Sakit Islam Purwodadi 2015

Bulan		Jumlah
Januari	:	515
Februari	:	527
Maret	:	530

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013, hal, 119

April	:	455
Mei	:	550
Juni	:	625
Juli	:	640
Agustus	:	518
September	:	553
Oktober	:	612
November	:	625
Desember	:	669

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Islam

Purwodadi

Dari data di atas disimpulkan bahwa rata-rata jumlah pasien Rumah Sakit Islam Purwodadi adalah:

$$\text{Populasi} = \frac{\Sigma \text{konsumen 1 tahun (6819)}}{12} = 568,25$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapat populasi dalam penelitian ini adalah 568,25 kemudian dibulatkan menjadi 568 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁵. Apabila populasi besar dan penelitian tidak mungkin untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, maka diperlukan teknik sampling sebagai kesimpulan yang dapat diperlakukan untuk populasi. Teknik sampling pada penelitian ini adalah *probability*

⁵ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasinya pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: prenadamedia group, 2015, hal.192.

sampling yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁶ Untuk mendapatkan sampel yang menggambarkan populasi, maka dalam penelitian sampel ini digunakan rumus formula Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = Sampel

n = Populasi

d = Nilai Presisi 95% atau sig. = 0,05

Dari jumlah populasi dengan tingkat kelonggaran ketidak-pastian 10% tersebut, maka dapat diambil jumlah sampel sebagai berikut:

$$N = \frac{568}{568 (0,1) + 1} = 85.19$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel diatas, maka diperoleh sampel dalam penelitian ini adalah 85,02 kemudian dibulatkan menjadi 85 orang.

3.4 Variabel Penelitian

Tabel 3.1

Variabel Penelitian

Variabel	Definis operasional	Indikator	Skala
Manajemen kualitas terpadu (X)	Semua aktivitas dari fungsi manajemen yang	<ul style="list-style-type: none"> • Penanaman satu falsafat kualitas 	linkert

⁶ Sugiyono, *Metode...*, hal. 121

	menunjukkan dan menentukan kualitas total rumah sakit	<ul style="list-style-type: none"> • Penunjukan kepemimpinan yang bermutu • Modifikasi pada sistem yang ada • Pelatihan dan pendidikan karyawan 	
Kinerja pelayanan Islami (Y1)	kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien selaku konsumen yang berhubungan dengan jasa dengan harapan mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap dan perilaku Islami • Fasilitas dan sarana kesehatan Islami • Suasana pelayanan kesehatan Islami • Pembiayaan sesuai syari'ah 	Linkert
Kepuasan Konsumen (Y2)	Suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau didapat pasien.	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek kenyamanan • Aspek hubungan • Aspek kompetensi teknik • Aspek biaya 	Linkert

Sedangkan pengukuran data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah skala liker, skala ini berhubungan dengan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Inilah kriteria skala liker sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju Penilaian : 5
S : Setuju Penilaian : 4

N	: Netral	Penilaian	: 3
TS	: Tidak Setuju	Penilaian	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Penilaian	: 1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. dengan demikian, data penelitian harus data yang baik. data yang keliru/salah, dapat dipastikan keputusan yang dibuat akan salah pula⁷.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer*, dan *sumber sekunder*. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan Dokumentasi, kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan

⁷ Suryani dan Hendryadi, *Metode...*, hal. 167

ketiganya⁸. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode antara lain sebagai berikut:

A. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan salah satu tehnik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung jawab dengan responden) dan meminta agar responden mengisi beberapa pertanyaan yang diperlukan⁹. Angket dilakukan dengan mengedarkan suatu draf pertanyaan, diajukan secara tertulis kepada pasien Rumah Sakit Islam Purwodadi yang dipilih menjadi sampel sebagai responden untuk mendapatkan tanggapan, informasi jawaban mengenai pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen.

B. Dokumentasi

Dalam metode dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan data-data yang tertulis, seperti laporan medis, laporan keuangan, laporan jumlah pasien dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen.

C. Wawancara (*Interview*)

Metode interview atau wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu¹⁰.

Wawancara dilakukan kepada beberapa orang informan untuk

⁸ Sugiyono, *Metode...*, hal.187.

⁹ Sutrisni Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi, 2004, hal. 179

¹⁰ *Ibid.*, hal. 71

mendapatkan informasi tambahan mengenai pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen. Mereka meliputi direktur umum Rumah Sakit Islam, dokter, dan perawat. Adapun teknik wawancara dilakukan secara mendalam dengan teknik bola salju (*snow balling*) baik bersifat terbuka (*open ended*) atau pun tertutup.

3.6 Teknik Analisa Data

A. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Data dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor

total¹¹. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis dengan menggunakan komputer program SPSS.

Rumus perhitungan validitas menurut Pearson dengan rumus *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 \cdot (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

- R = Koefisien korelasi antara x dan y
 X = (x-x)
 Y = (y-y)
 N = Jumlah sampel

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha¹². Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *Croanbach Alph* lebih besar dari 0,60¹³. Untuk perhitungan koefisien dengan isitilah *spearman brown prophecy*:

$$r1 = \frac{2rb}{1 + rb}$$

¹¹ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, hal. 135

¹² *Ibid.*, hal. 136

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Undip, 2005, hal. 129

Keterangan :

R1 = Reabilitas internal seluruh instrumen

Rb = Korelasi produk moment antara pilihan pertama dan kedua

B. Analisis Regresi Berganda

$$Y1=a+bx$$

$$Y2=a+bx$$

$$Y2=a+by1$$

Keterangan :

Y1 : Kinerja pelayanan Islami

Y2 : Kepuasan konsumen

a ; Konstanta

b : Koefisien korelasi berganda

x : Manajemen kualitas terpadu

Untuk melakukan regresi linier berganda dengan uji signifikansi, yaitu dengan alat uji T-test dan F-test.

a. T-test untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:

H0 : P = 0 Tidak ada pengaruh variabel x dan y

Ha : P ≠ 0 Ada pengaruh variabel x dan 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 (H_0) atau H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen¹⁴.

b. F-tes, untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan.

Rumusan hipotesis statistiknya:

$H_0 : P = 0$ Tidak ada pengaruh variabel x_1, x_2, x_3 terhadap Y

$H_a : P \neq 0$ Ada pengaruh variabel x_1, x_2, x_3 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)¹⁵.

C. Uji Asumsi Klasik

Hasil yang diperoleh regresi berganda dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan tidak bila memenuhi beberapa asumsi ini disebut asumsi klasik.

1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel

¹⁴ *Ibid.*, hal. 299

¹⁵ *Ibid.*, hal. 108

independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak ortogonal. Untuk menguji ada atau tidak multikolonieritas data model regresi adalah sebagai berikut:

- Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi.
- Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen, Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas.

Multikolonieritas dapat dilihat dari tolerance dan variance inflation factor (FIV), dengan indikasi jika nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10

2. Uji Autokorelasi

Maksud dari tujuan tersebut diatas apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Ada beberapa cara untuk menguji atau mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi, salah satunya dengan uji Durbin-Watson (DW test)¹⁶. Dengan pengambilan keputusan ada atau tidaknya utokorelasi:

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No detection	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d < d < 4$

¹⁶ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Apfabet, 2008, hal. 100

Tidak ada autokorelasi negatif	No detection	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$Du < d < 4 - du$

3. Uji Heteroskedastisitas

Dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residual SRISED. Pada grafik Scanttplot ada tidaknya pola antara ZPRED dan SRISED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-studentized¹⁷.

4. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak¹⁸.

¹⁷ *Ibid.*, hal. 126

¹⁸ *Ibid.*, hal. 76