

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. (Indriantoro, 2014;12) penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Obyek penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Semen Gresik. Lokasi yang mudah dijangkau karena lokasi berada di jalan raya. Rumah Sakit Semen Gresik terletak di jalan RA Kartini No. 280 Gresik, Jawa Timur.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan jasa Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pasal 1 Angka (4), dikatakan bahwa Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah Sakit.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu memilih sampel secara tidak acak sehingga setiap elemen populasi mempunyai probabilitas yang berbeda untuk dipilih menjadi sampel Indriantoro, (2014;121).

Prosedur yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono;2008).

Menurut Irawan dalam Sukandarrumidi (2004;54) mengatakan bahwa jumlah sampel minimum adalah 100. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, sebagai pasien rumah sakit semen Gresik.

### **3.3 Jenis dan Sumber data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer. Menurut Burhan(2008;122) data primer merupakan diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer didapatkan dari hasil pengisian kuisoner (angket) pasien unit rawat inap Rumah Sakit Semen Gresik.

#### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Semen Gresik.

### **3.5 Teknik Pengambilan Data**

Teknik Pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sebagai berikut :

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2013;80). Kuisioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk pilihan ganda yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti dan didistribusikan kepada responden (Pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik.

## **3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel**

### **3.6.1. Identifikasi Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu:

#### 1. Variabel Bebas / *Independent*

Variabel bebas atau independen merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsure/atau faktor yang ada didalamnya yang menentukan / mempengaruhi adanya variabel yang lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah:

X1 = Fasilitas

X2 = Harga

X3 = Kepercayaan

X4 = Kualitas Pelayanan

#### 2. Variabel Terikat / *Dependent*

Variabel dependent (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini:

Y = Kepuasan Konsumen

### **3.6.2 Definisi Operasional Variabel**

Merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Fasilitas (X1)

Menurut Subroto (2008;36) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Variabel fasilitas lebih memakai indikator berikut :

- a. Kebersihan yang diberikan
- b. Kenyamanan ruangan
- c. Kelengkapan peralatan medis

## 2. Harga (X2)

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk/jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2001:439). Harga merupakan salah satu indikator dalam perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pasien rawat inap pada Rumah sakit Semen Gresik.

Adapun indikatornya adalah:

- a. Kesesuaian Harga dengan kualitas pelayanan
- b. Daya Saing Harga
- c. Keterjangkauan Harga

## 3. Kepercayaan (X3)

Adalah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif.

Berikut 3 indikator yaitu :

- a. Kompetensi (kehandalan) jasa

- b. Kejujuran perusahaan
- c. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

#### 4. Kualitas Pelayanan (X4)

Menurut Kotler (2007:139), pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan-perbuatan yang tidak berwujud dimana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun indikator-indikator pelayanan (Budiarti, 2006:19) yaitu :

- a. Komunikasi yang ramah
- b. Perhatian yang tinggi
- c. Cepat dalam melayani konsumen.

5. Variabel Dependent (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Semen Gresik.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya berikut 3 indikator yaitu:

- a. Pengalaman
- b. Harapan
- c. Merekomendasikan pada orang lain

### **3.7 Teknik Pengukuran Data**

Teknik pengambilan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuesioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan pada responden untuk mendapatkan

data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian mengenai karakteristik responden, dan daftar pertanyaan tentang penilaian konsumen atas pengaruh persepsi atas fasilitas, harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Semen Gresik. Hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh berupa jawaban-jawaban dari responden.

Dengan menggunakan rentang skala 1 sampai 5, dimana semakin tinggi nilai skor yang diberikan maka akan semakin baik nilai indikator tersebut.

Adapun perincian penilaian tersebut adalah :

1. Jawaban SS (Sangat Setuju) dengan skor nilai 5
2. Jawaban S (Setuju) dengan skor nilai 4
3. Jawaban RR (Ragu-Ragu) dengan skor nilai 3
4. Jawaban TS (Tidak Setuju) dengan skor nilai 2
5. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor nilai 1

Makin sesuai antara jawaban yang diberikan responden dengan jawaban yang diharapkan, maka semakin tinggi skor atau bobot yang diperoleh. Jawaban setiap item instrumen tersebut menggunakan skala Likert dalam bentuk pilihan ganda.

### **3.8 Uji Instrumen**

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2013:121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan

antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Dalam Uji Validitas ini suatu butir pertanyaan atau variabel dinyatakan valid jika  $r$  hasil > dari angka kritis dalam tabel  $r$  product moment,  $r$  tabel dicari pada signifikansi 0,05 dan jumlah data ( $n$ ) = 100.

$r$  tabel didapat dari taraf signifikansi ( ) sebesar 5% (0,05) dengan derajat beba satau *degree of reedom* ( $df$ ) menggunakan rumus berikut :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

2 = *two tail test*

### 3.8.2 Uji Realibilitas

Menurut (Indriantoro, 2014;180) Uji Reliabilitas dapat dipahami melui ide dasar konsep tersebut yaitu konsistensi. Pengukuran reliabilitas menggunakan indeks numerik yang disebut dengan koefisien.

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan pengukuran reliabilitas cara kedua yaitu *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS untuk uji statistik *Cronbach Alpha*. Hasil dari uji statistik *Cronbach Alpha* menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reabel jika *Cronbach Alpha*>0,60.

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

### **3.9.1 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas 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.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS.

Jika dari matrik korelasi antar variabel bebas ada korelasi cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya problem multikolinieritas, dan sebaliknya. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya problem multikolinieritas adalah *Tolerance* <0,10 atau sama dengan nilai *VIF*>10 (Ghozali,2006).

### **3.9.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2007). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, maka homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterodesitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokodestisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokesdatisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variable dependen (ZPRED) dengan residualnya

(SPRESID). Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot antara SPRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di- standardized (Ghozali, 2007).

Dasar analisisnya sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas.

### **3.9.3 Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2005;110).

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas asumsi normalitas.

### **3.10 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.10.1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel independen yang akan mempengaruhi variabel dependen, dengan rumusan sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kepuasan pasien

a = Konstanta atau intersep, yaitu Y pada saat  $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0$

$b_1$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh  $X_1$

terhadap Y jika  $X_1$  berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_2, X_3, X_4$  konstan.

$b_2$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh  $X_2$  terhadap Y jika  $X_2$  berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_3, X_4$  konstan.

$b_3$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh  $X_3$  terhadap Y jika  $X_3$  berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_2, X_4$  konstan.

$b_4$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh  $X_4$  terhadap Y jika  $X_4$  berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_2, X_3$  konstan.

Keterangan:

$X_1$  = Persepsi Atas Fasilitas

$X_2$  = Persepsi Atas Harga

$X_3$  =Persepsi Atas Kepercayaan  
 $X_4$ = Persepsi Atas Kualitas Pelayanan  
 $e$  = error atau koefisien pengganggu

### 3.10.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2013;97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar 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 dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.model.

### 3.11 Uji Hipotesis

#### 3.11.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah setiap variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing koefisien regresi dengan nilai  $t_{tabel}$  (nilai kritis) dengan tingkat signifikan 5% dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , dimana  $n$  adalah jumlah data observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independen.

Menentukan  $t_{hitung}$ , dapat dilakukan dengan menggunakan formula sebagai

berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

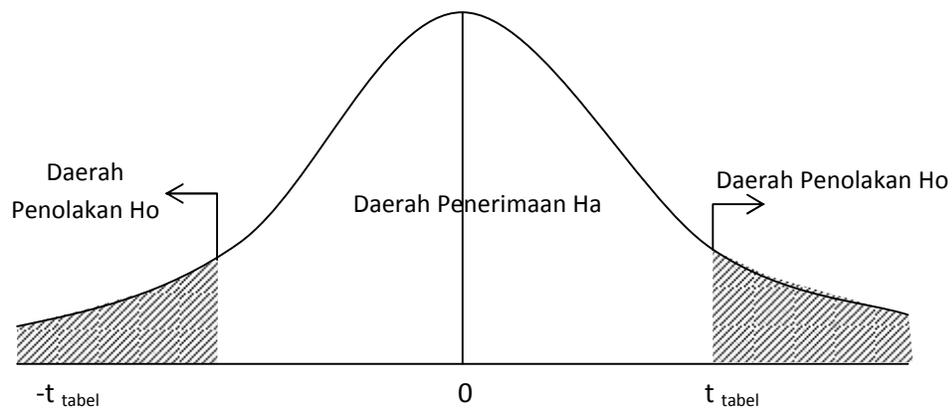
Keterangan:

$b_i$  = Koefisien regresi variabel  $i$

$S_{b_i}$  = Standar error variabel  $i$

Kriteria uji yang digunakan adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya variabel independent (fasilitas, harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen).
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel independent (fasilitas, harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen).



**Gambar 3.1**  
**Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji t**

### 3.11.2 Uji F (Simultan)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari seluruh variabel independen (persepsi atas fasilitas, harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F kritis ( $F_{\text{tabel}}$ ) dengan ( $F_{\text{hitung}}$ ) yang terdapat pada tabel *analysis of variance*.

Untuk menentukan nilai  $F_{\text{tabel}}$ , tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $df = (n-k)$  dan  $(k-1)$ . Menentukan  $F_{\text{hitung}}$ , dapat dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

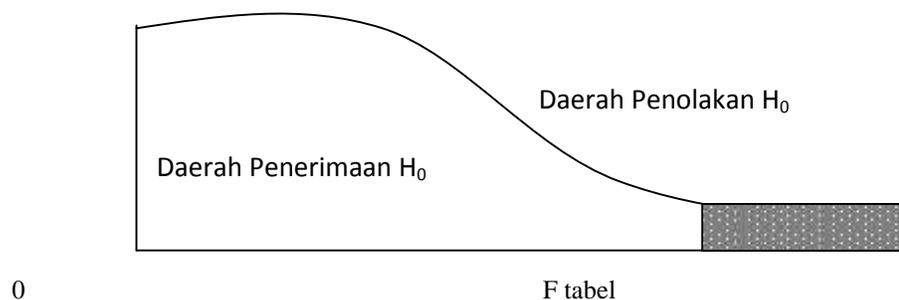
$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel independen

Kriteria uji yang digunakan adalah:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  (Hipotesis alternative) ditolak artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa variabel independent (fasilitas, harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen).
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  (Hipotesis alternative) diterima, artinya secara simultan dapat dibuktikan bahwa variabel independent (fasilitas, harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen).



**Gambar 3.2**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H<sub>0</sub> Uji F**