

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan pembuktian hipotesis. Berdasarkan eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008;36).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Semen Gresik II GKB yang terletak di Jalan Kalimantan – GKB kota Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014: 80) populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berada di klinik Semen Gresik II GKB.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 81) berpendapat sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik menurut (Sugiyono, 2005;57) antara 300-500 Responden, dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100 Responden dari semua

pasien di klinik Semen Gresik II GKB. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability* sampling dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan berobat di klinik Semen Gresik II GKB, dan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono,2005:60).

3.4 Variabel Penelitian

Menurut sugiyono (2014: 38) Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

3.4.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2013:39) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (X1) adalah Lokasi

Menurut Utami (2010;141) pemilihan lokasi ritel dan perusahaan jasa meliputi tiga tingkatan yaitu :

- a. Letak daerah/Kota yang tepat
- b. Mudah dijangkau
- c. Lokasi strategis

2. Variabel bebas (X2) adalah Kualitas Pelayanan yang meliputi :

- a. bukti langsung (*Tangibles*)

Menurut Zeithmal et. Al. (225 : 1990) Bukti Langsung adalah penampilan fasilitas fisik yang berada diklinik meliputi :

- Bangunan / Gedung
- Tersedianya tempat parkir
- Perlengkapan yang memadai
- fasilitas yang memuaskan
- penampilan karyawan di klinik

b. Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Zahruli (2006) Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien.

Indikator kehandalan meliputi :

- mutu pelayanan yang diberikan
- ketepatan karyawan menyelesaikan pekerjaan

b. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

berkaitan dengan kemampuan karyawan serta kesediaan untuk membantu para pasien di Klinik, serta merespon permintaan mereka, dengan indikator :

- kecepatan dan ketanggapan karyawan
- memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan
- kemampuan menangani berbagai keluhan dari para pelanggan

c. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Fandi Tjiptono (2002 : 70) menggolongkan Jaminan kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Indikator yang digunakan :

- keamanan terhadap diri pasien
- kemampuan dalam menjawab dan menjelaskan pertanyaan
- kesopanan karyawan
- komunikasi karyawan
- nama baik atau reputasi perusahaan

d. Empati (*Emphaty*)

Menurut Philip Kotler (1997) bahwa pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa: pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan menetapkan *problematic* pasien, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Indikator yang digunakan adalah :

- keramahan karyawan terhadap pasien
- kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pasien
- mengenal nama pasien

3.4.2 Variabel Terikat (Variabel dependen)

adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien yang diberi symbol (Y), Indikator yang digunakan adalah :

- perasaan senang
- perasaan puas

3.5 Pengukuran Variabel

3.5.1 Skala Likert

Sugiyono (2014: 93) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam hal ini, peneliti memberikan skor untuk alternatif jawaban pada setiap item sebagai berikut :

- | | | |
|---|------------------------|-------|
| 5 | = Sangat Sangat Setuju | (SSS) |
| 4 | = Setuju Sekali | (SS) |
| 3 | = Setuju | (S) |
| 2 | = Kurang Setuju | (KS) |
| 1 | = Sangat Tidak Setuju | (TS) |

3.6 Sumber Data

a. Data Sekunder

Yaitu data pendukung data yang diperoleh dari literatur - literatur dan dokumen-dokumen serta laporan - laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data

kunjungan pasien di klinik Semen Gresik II GKB dari pihak Humas rumah sakit Semen Gresik.

b. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam hal ini peneliti mendapatkan sumber data dari kuisisioner yang disebarakan terhadap para responden atau pasien klinik Semen Gresik II GKB.

3.7 Teknik Pengambilan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011;199). Data kuisisioner penelitian ini akan disebarakan kepada para pasien di Klinik Semen Gresik II GKB yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan menguji valid tidaknya suatu kuisisioner, dikatakan kuisisioner tersebut valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan yang akan diukur. Pengukuran validitas penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor

dari pertanyaan dengan total skor variabel (Ghozali, 2013 : 52). Jika dikatakan valid terdapat korelasi yang signifikan maka kuesioner tersebut valid, dimana dapat dikatakan signifikan jika nilai signifikan < 0.05 .

3.8.2 Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas digunakan Program SPSS 11.0 yang berguna untuk mengukur tingkat koefisien alpha “*alpha cronbach*”, yang mana akan dikatakan reliable jika nilai koefisien $> 0,6$, sebaliknya apabila kurang dari 0,6 menyatakan bahwa tidak ada internal konsistensi, rumus yang digunakan adalah :

$$R = \frac{k}{[k - 1]} \frac{\sum \sigma b^2}{1 - \sigma b}$$

R = reabilitas

K = banyaknya butir

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

σb = varian total

3.9 Uji Asumsi Klasik

Dari persamaan regresi yang diperoleh dari analisis data harus menghasilkan estimator linear tidak terbatas atau bersifat BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*) agar dalam mengambil keputusan yang BLUE maka harus dipenuhi beberapa simulasi, adapun beberapa simulasi tersebut adalah sebagai berikut :

3.9.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan maksud untuk menguji apakah pada model regresi variabel dependen maupun variabel independen apakah

keduanya mempunyai distribusi normal (Wijaya, 2012 : 132). Cara untuk menentukan hipotesis pengujian, yaitu:

1. Hipotesis (H_0) : nilai signifikan > 0.05 data distribusi secara normal
2. Hipotesis Alternatif (H_a) : nilai signifikan < 0.05 data tidak terdistribusi secara normal

3.9.2 Pengujian Gejala multikolinieritas

Uji Multikolinearitas adalah variabel independen yang satu dengan independen yang lain dalam regresi saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Apabila dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Sugiyono , 2011;206). Multikolinearitas dilakukan dengan melihat *tolerance value* dan *variance inflationfactor* (VIF). Kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Jika *tolerance* $> 0,01$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikorelasi
2. Jika *tolerance* $< 0,1$ dan $VIF > 10$ maka terjadi multikorelasi

3.9.3 Pengujian Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Jika varian dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya tetap, akan disebut

homoskedastisitas jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dalam suatu penelitian model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (Wijaya, 2012 : 130). Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan uji *glejser*, nilai signifikan > 0.05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas sebaliknya jika nilai signifikan < 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas yang diartikan data tidak memenuhi asumsi.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Adalah metode statistika yang digunakan untuk membentuk model hubungan antara variabel terikat (dependen; respon; Y) dengan satu atau lebih variabel bebas (independen, prediktor, X). Apabila banyaknya variabel bebas hanya ada satu, disebut sebagai regresi linier sederhana, sedangkan apabila terdapat lebih dari 1 variabel bebas, disebut sebagai regresi linier berganda (Kurniawan – 2008)

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (kepuasan pasien)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Lokasi

X₂ = Kualitas Pelayanan

e = Standar error

3.11 Uji Hipotesis

Untuk menguji suatu hipotesis maka dilakukan uji statistik yaitu :

3.11.1 Uji t (uji parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh hipotesis sesuai dengan hipotesis yang disajikan secara parsial yaitu :

- a. Diduga Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik Semen Gresik II GKB
- b. Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik Semen Gresik II GKB

1. Merumuskan hipotesis statistik

H_0 : $b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya Lokasi dan Kualitas Pelayanan tidak ada pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien.

H_a : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya Lokasi dan Kualitas Pelayanan ada pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien.

2. Menentukan t_{tabel}

Menentukan taraf nyata (α) 5%, derajat bebas atau *degree of freedom* (df) $n - k - 1$, dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel untuk menentukan nilai t_{tabel} .

3. Kriteria yang dipakai dalam uji t adalah :

- a. Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial ada pengaruh

nyata antara Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh nyata antara Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.