

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode ini merupakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud. Dimana terletak di Desa Sawahmulya, Kecamatan Sangkapura, Pulau Bawean, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015;61). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud pada bulan Desember 2018 dengan jumlah 196 pasien.

1.3.2 Sampel

Menurut sugiyono (2015;81) sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Tehnik pengambilan yang digunakan adalah dengan *probability sampling* dengan metode pengambilan sampel adalah *simple random sampling*.

Menurut Sugiyono (2015;82) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu Sugiyono.

Sampel tersebut diambil dari populasi dengan presentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%. Penentuan responden menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana :

n = jumlah elemen / anggota sampel

N = jumlah elemen / anggota populasi

e = tingkat kesalahan dalam sampling yang ditolerir (tingkat kesalahan dalam sampling adalah 10%)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 196 pasien dari jumlah pasien pada bulan Desember 2018 dan yang ditetapkan tingkat signifikansi 10% atau 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{196}{1 + 196 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{196}{2,96}$$

$$n = 66$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 66 pasien.

1.4 Jenis dan Sumber Data

1.4.1 Jenis Data

Pada Penelitian ini, jenis data yang dipakai oleh peneliti yaitu : Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, Sugiyono (2015;225) . Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah jawaban responden berdasarkan indikator variabel kualitas layanan (X_1), fasilitas(X_2), harga (X_3) Dan Kepuasan Konsumen (Y) yang diajukan kepada responden.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari data pasien yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud.

3.5 Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini teknik pengambilan data yang digunakan adalah teknik kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2015:142).

Kuesioner dalam penelitian ini reponden akan diberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel kualitas layanan (X_1), fasilitas(X_2), harga (X_3) Dan Kepuasan Konsumen (Y) yang diajukan kepada responden Dalam penelitian ini, digunakan daftar pertanyaan bersifat tertutup, dimana alternatif jawaban telah disediakan.

3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

3.6.1 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari variabel bebas dan terikat yang diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel bebas / *Independent*

Variabel bebas (*Independent*) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*Dependent*).

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Kualitas Layanan (X_1)
- b. Fasilitas (X_2)
- c. Harga (X_3)

2. Variabel terikat / *Dependent*

Variabel terikat (*Dependent*) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini yaitu terkait kualitas layanan, fasilitas, harga dan kepuasan. Definisi operasional variabel dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan (X1)

Kualitas layanan berupa kinerja yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud Sangkapura . Dengan indicator sebagai berikut :

- a. Komunikasi yang ramah
- b. Perhatian terhadap pasien
- c. Cepat dan tanggap dalam melayani pasien

2. Fasilitas (X2)

Fasilitas merupakan peralatan fisik yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud Sangkapura. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kebersihan Rumah Sakit
- b. Kelengkapan peralatan
- c. Kenyamanan tempat

3. Harga

Harga merupakan nilai yang ditetapkan Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud Sangkapura. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kesesuaian harga dengan kualitas layanan

- b. Keterjangkauan Harga
 - c. Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat
4. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja yang diberikan dari kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud Sangkapura.

Dengan indikator sebagai berikut :

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

3.7 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran variabel dilakukan dengan alat bantu kuisioner yang diisi oleh responden. Pengukuran kuisioner dalam penelitian ini menggunakan *skala Likert* dibuat dalam bentuk pilihan ganda. Menurut Sugiyono (2017;94) menyatakan bahwa *Skala Likert* adalah skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban dengan rincian sebagai berikut:

1. Untuk Jawaban Sangat Setuju : skor 5
2. Untuk Jawaban Setuju : skor 4
3. Untuk Jawaban Netral : skor 3
4. Untuk Jawaban Tidak Setuju : skor 2
5. Untuk Jawaban Sangat Tidak Setuju : skor 1

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015:121) 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.

Uji validitas dalam penelitian ini butir pernyataan atau variabel dinyatakan valid jika r hasil > dari angka kritis dalam tabel r produk moment, r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 100

r tabel didapat dari taraf signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$df = n - 2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

2 = *two tail test*

3.8.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2015:121) mengatakan Uji Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dan hasil pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya. Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan kriteria bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *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.

Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2013;106).

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan dengan yang lainnya maka homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dimana model regresi yang baik yaitu terjadi heteroskedastisitas.

Cara untuk mendeteksi ada atau tidak ada heteroskedastisitas dengan cara menggunakan uji statistik. Dimana uji yang dipilih adalah uji glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji gejser ini adalah :

1. Apabilah sig. 2-tailed $< \alpha = 0.05$, maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila sig. 2-tailed $> \alpha = 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji normalitas

ini dengan menggunakan analisis grafik dengan melihat penyebaran titik pada sambungan diagonal dari grafik. Ghazali (2013;163)

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.

3.10 Teknik Analisis

3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan persamaan berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Variabel Terikat
 a : Konstanta
 b_1, b_2, b_3 : Koefisien Regresi
 x_1, x_2, x_3 : Variabel Bebas
 e : Error

3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (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 (*crosssection*) 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.

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t ini dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Perbandingan uji ini berdasarkan perhitungan nilai t_{hitung} masing-masing koefisien regresi dengan nilai t_{tabel} (nilai kritis) dengan tingkat signifikan 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$.

Keterangan :

- n : merupakan jumlah data observasi
- k : jumlah independen.

Menentukan t_{hitung} dapat dilakukan dengan menggunakan rumus ini, yaitu :

$$T_{hitung} = \frac{b}{s}$$

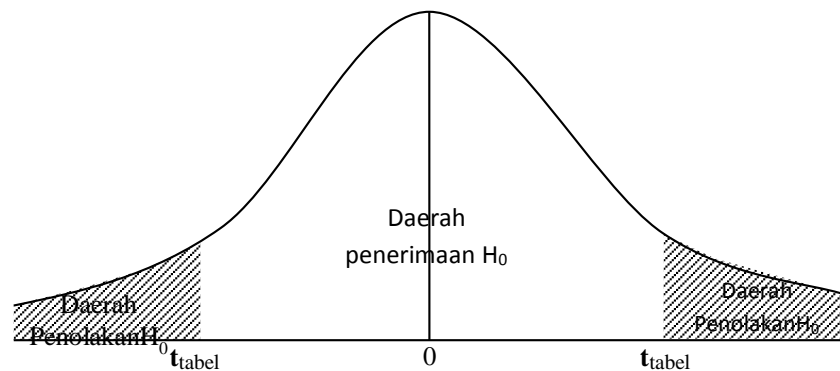
Keterangan :

Bi : Koefisien regresi variabel i

Sbi : Standar error variabel i

Kriteria uji ini adalah :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dengan taraf signifikan 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependent (Y)
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan taraf signifikan 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).



Gambar 3.1
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t