

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016;2) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan pada populasi atau sampel tertentu, Filsafat positivisme memandang fenomena/ gejala/ realitas itu dapat diklasifikasikan, teramati, konkrit, terukur, dan hubungan gejala sebab akibat.

Metode penelitian kuantitatif menggunakan filsafat positivisme untuk mengkaji hal-hal yang ditemui dilapangan, sebelum melakukan penelitian kasus yang akan diteliti terlebih dahulu digolongkan, sehingga dalam proses selanjutnya peneliti tinggal melakukan riset dengan mengedepankan alur yang tepat. Penelitian ini menggunakan data yang terukur, menggunakan metode (alat uji) statistik untuk penghitungan data yang akan menghasilkan suatu kesimpulan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Grha Husada, Jalan Padi No. 3 Tlogopojok, Kroman, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016;80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang terbentuk dari peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006;223). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Grha Husada dari seluruh unit layanan, yang pada bulan Januari-Juni 2018 berjumlah 2873 pasien (terlampir).

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah subjek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Sampel merupakan subjek yang diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2006). Sugiyono (2012;118) menjelaskan bahwa sampel yang baik berjumlah antara 30-500 responden. Sampel diambil dari sebagian pasien umum rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Grha Husada dari seluruh unit layanan, dengan kriteria pasien sudah berobat lebih dari 2 kali berobat di Rumah Sakit Grha Husada.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu *Sampling Insidental*. *Sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012;82).

Penentuan sampel dalam penelitian ini berdasarkan pada Rumus *Slovin* :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf kesalaham (*error*) sebesar 0,10 (10%)

(Sugiyono 2016;96)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{2873}{2873 (0,10)^2 + 1}$$

$$= 96,63 \text{ maka dibulatkan menjadi } 97.$$

### 3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2016;38).

#### 3.4.1 Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2016;38) variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi, untuk kemudian ditarik kesimpulan. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka variabel penelitian diklasifikasikan menjadi 2, yaitu :

##### 1. Variabel Independen (terikat)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent* (Sugiyono, 2016;39). Variabel

independen dalam penelitian ini adalah fasilitas (X1), lokasi (X2), *Emotional Factor* (X3).

2. Variabel Dependen (tidak terikat)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, konsekuen, kriteria (Sugiyono, 2016;39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

### 3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari masing-masing variabel digunakan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel independen (X1) yaitu fasilitas

Fasilitas merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan peralatan penunjang kepada konsumen, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Pertimbangan atau perencanaan spasial
- b. Perencanaan ruang
- c. Perlengkapan dan perabot
- d. Unsur pendukung lainnya

2. Variabel independen (X2) yaitu lokasi

Lokasi merupakan suatu tempat dimana perusahaan melakukan aktivitas fisiknya. Lokasi yang strategis dapat menjadi pendorong pendapatan dan biaya, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Akses
  - b. Ekspansi
  - c. Lingkungan
  - d. Tempat Parkir
  - e. Visibilitas
3. Variabel independen (X3) yaitu *emotional factor*

*Emotional factor* merupakan nilai (*value*) yang diberikan oleh perusahaan pada saat pelanggan melakukan pembelian produk (barang/jasa) dengan indikator sebagai berikut :

- a. *Brand Personality*
  - b. Estetika
  - c. *Self-expressive value*
4. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien

Merupakan perasaan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Grha Husada. Dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Pasien akan datang kembali untuk menggunakan jasa Rumah Sakit Grha Husada.
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

### **3.5 Skala Pengukuran**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016;93) dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala Likert digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Skala Likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju(S)
3. Skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu (RG)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

### **3.6 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.6.1 Data primer**

Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah datayang berisi tentang Fasilitas (X1), Lokasi (X2), dan *Emotional Factor* (X3).

### **3.7 Prosedur Pengumpulan Data**

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner.

Kuesioner, yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan jawaban dari daftar pertanyaan melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk mendapatkan tanggapan responden dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengambilan data berupa kuesioner akan menghasilkan data identitas responden sesuai hasil survey lapangan yang dapat dijadikan untuk analisa penelitian.

### 3.8 Uji Instrumen

#### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2013;53).  $r$  tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df)/ derajat bebas menggunakan rumus :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

2 = two tail test

#### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan membandingkan hasil jawaban suatu pertanyaan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 (Ghozali, 2016;47).

### **3.9 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.9.1 Uji Normalitas**

Ghozali (2016;154) menyatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas non-parametrik Kolmogorovo-Smirov (K-S) merupakan salah satu cara untuk menguji normalitas residual. Uji (K-S) dapat dilakukan dengan membuat hipotesis :

H<sub>0</sub> : Jika nilai signifikansi > 0,05 data residual berdistribusi normal.

H<sub>a</sub>: Jika nilai signifikansi < 0,05 data residual berdistribusi tidak normal.

#### **3.9.2 Uji Multikolonieritas**

Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolonieritas, berarti terjadi korelasi (mendekati sempurna) antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah sebagai berikut mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 (Ghozali, 2016;103).

#### **3.9.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2016;134) uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dan *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan

jika *variance* berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk melihat adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji glejser, yang meliputi :

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

### 3.10 Teknik Analisis Data

#### 3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linear berganda (analisis jalur) karena dapat menerangkan ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih bebas. Dalam analisis ini dapat diukur hubungan antara satu variabel terikat dengan satu variable bebas. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel fasilitas (X1), lokasi (X2), dan *emotional factor* (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

Model analisis regresi linier berganda adalah :

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

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien (variabel dependen)

a = Konstanta

b<sub>1</sub>;b<sub>2</sub>;b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Fasilitas

X<sub>2</sub> = Lokasi

X<sub>3</sub> = *Emotional Factor*

e = Error

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

Menurut Ghozali (2016;65) koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjust R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik.

### 3.10.3 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan 0,05 (Ghozali 2013;98). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh variabel independen (X1) terhadap variabel dependen (Y)

$H_{01}: \beta_1 = 0$ , artinya variabel independen (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$H_{01}: \beta_1 \neq 0$ , artinya variabel independen (X1) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

- b. Pengaruh variabel independen (X2) terhadap variabel dependen (Y)

$H_{02}: \beta_2 = 0$ , artinya variabel independen (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$H_{02}: \beta_2 \neq 0$ , artinya variabel independen (X2) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

- c. Pengaruh variabel independen (X3) terhadap variabel dependen (Y)

$H_{03}: \beta_3 = 0$ , artinya variabel independen (X3) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$H_{03}: \beta_3 \neq 0$ , artinya variabel independen (X3) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).