

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Verifikatif. Dimana penelitian Verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari suatu pengetahuan dengan jalan mengamati, mencatat dan menjelaskan hal-hal yang berhubungan dengan obyek penelitian. (Sugiyono, 2005;38)

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah bertempat di Rumah Sakit Muhammadiyah yang terletak di Jl. KH. Kholil 88 dan Jl. Sindujoyo 4 Gresik.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

“Populasi menurut Sugiyono (2005;72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di rumah sakit Muhammadiyah Gresik.

3.3.2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”, Sugiyono (2005;73). Dalam penelitian ini penentuan sampel

dilakukan dengan metode non probability sampling. Prosedur yang digunakan adalah memakai Purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan tujuan atau pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pasien rawat inap di rumah sakit Muhammadiyah Gresik, apabila tidak bisa mengisi kuesioner maka di bantu oleh keluarga. Rata-rata pasien/bulan sebanyak 500 pasien (rata-rata triwulan dari bulan januari - maret 2008), selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih (Arikunto 1992;120). Pasien/bulan sebanyak $20\% \times 500 = 100$ pasien. Jadi responden sebanyak 100 pasien.

3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Sebelum menentukan model analisis yang dipakai dalam penerapan skripsi, maka terlebih dahulu akan diterangkan tentang variabel-variabel yang digunakan. Dalam penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel penelitian yang saling berhubungan dan mempengaruhi, antara lain:

3.4.1. Variabel bebas (*Independent Variabel*)

Variabel yang dalam hubungannya dengan variabel lain bertindak sebagai penyebab atau yang mempengaruhi variabel lain yaitu:

1. *Physical Support* (X_1), adalah Berkaitan dengan fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan, Indikatornya yaitu:

1. Fasilitas gedung yang tersedia.
2. Ketersediaan peralatan.
3. Ketersediaan sarana parkir.
4. Kenyamanan rumah sakit.

5. Ketersediaan fasilitas pendukung.
 6. Kondisi ruangan perawatan.
 7. Kebersihan rumah sakit.
 8. Kelengkapan obat di apotik.
 9. Kestrategisan lokasi.
 10. Penerangan rumah sakit.
2. *Contact Personnel (X₂)*, adalah Semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pembeli, indikatornya yaitu:
1. Penampilan tenaga medis, paramedis dan non medis saat memberikan layanan.
 2. Kemampuan tenaga medis, paramedis dan non medis saat memberikan layanan.
 3. Cara tenaga medis, paramedis dan non medis saat memberikan layanan.
 4. Keramahan tenaga medis, paramedis dan non medis saat melayani.
 5. Kecepatan tenaga medis, paramedis dan non medis saat melayani.
 6. Kemudahan menemui tenaga medis dan paramedis.

3.4.2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*)

Kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (Y) adalah Kesan, perasaan masyarakat terhadap rumah sakit. Indikator variabel kepuasan konsumen yaitu:

1. Pendapat keseluruhan mengenai rumah sakit.
2. Pendapat mengenai kontribusi rumah sakit untuk masyarakat.
3. Kesukaan terhadap rumah sakit

3.5. Pengukuran Variabel

Data yang terkumpul diberi nilai dengan menggunakan *skala Likert* terhadap responden sebagai suatu alat kuesioner dengan menyediakan jawaban diberi skor sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju dengan nilai 5
2. Jawaban setuju dengan nilai 4
3. Jawaban cukup setuju dengan nilai 3
4. Jawaban tidak setuju dengan nilai 2
5. Jawaban sangat tidak setuju dengan nilai 1

3.6. Jenis dan Sumber Data

3.6.1. Jenis data

1. Data primer

Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh langsung dari rumah sakit tempat dimana dilakukan penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari responden atau pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yaitu struktur organisasi dan jumlah pasien.

3.6.2. Sumber data

Sumber data adalah internal data diperoleh dari dalam organisasi itu sendiri yaitu berupa hasil kuesioner dari pasien rawat inap dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengambilan data, peneliti menggunakan data sebagai berikut :

1. Kuesioner

Metode untuk memperoleh data dengan mengajukan angket kepada responden yang berisi pertanyaan mengenai masalah yang sedang diteliti.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini yaitu dokumen berupa struktur organisasi dan jumlah pasien rawat inap.

3.8. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memakai alat bantu kuesioner dalam pengumpulan data primer, untuk menguji kuesioner tersebut memakai uji sebagai berikut:

3.8.1 Validitas

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan instrumen. Suatu instrumen yang shahih atau valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah”.

Dalam penelitian ini, digunakan validitas item dimana metode yang digunakan adalah konsistensi item yaitu mengkorelasikan antara skor item dan

skor total tes dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Adapun rumus korelasinya adalah:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)/n}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2/n] - [\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n]}}$$

Sumber: Azwar (2001;19)

Keterangan:

r_{xy} = koefisien antara X dan Y

X dan Y = skor masing-masing variabel

n = banyaknya subyek

Bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut valid. Selanjutnya apakah setiap butir dalam instrumen valid atau tidak dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total (Y).

3.8.2 Reliabilitas

“Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan”.

“Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut valid dalam penelitian ini. Pengujian reliabilitas menggunakan *alpha cronbach* bahwa suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel apabila mempunyai alpha lebih besar dari 0,60” (Nunnaly dalam Ghozali, 2001;133).

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis regresi berganda

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat maka digunakan rumus regresi berganda yang dihitung dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS. Untuk menjelaskan ketepatan dari model analisis yang dibuat dan besarnya sumbangan dari variabel bebas yang dilihat yaitu *physical support* dan *contact personnel* terhadap variasi variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen dengan menggunakan koefisien determinasi. Adapun rumus regresi berganda adalah sebagai berikut: (Sudjana, 1992;347)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b_1 - b_2 = Koefisien regresi

x_1 = *Physical Support*

x_2 = *Contact Personnel*

Untuk melaksanakan pengujian hipotesis terlebih dahulu menyusun hipotesis penelitian ke dalam bentuk hipotesis statistik dengan cara sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta \neq 0$, maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.9.2. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan analisis regresi berganda membutuhkan beberapa asumsi, diantaranya tiga asumsi dasar yang tidak boleh dilanggar oleh regresi linier (Gujarati, 1988;218) :

1. Tidak boleh ada multikolinearitas
2. Tidak boleh ada autokorelasi
3. Tidak boleh ada heteroskedastisitas

Apabila salah satu dari ketiga asumsi dasar tersebut dilanggar maka persamaan regresi yang tidak lagi bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t menjadi bias.

1. Multikolinearitas

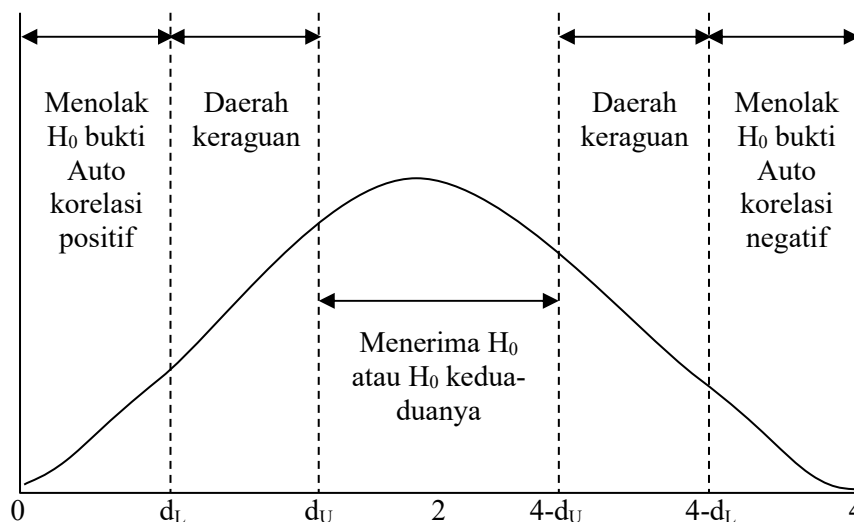
Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti, diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Diagnosa secara sederhana untuk mengetahui ada tidaknya multikoliniearitas yaitu dengan melihat besarnya nilai VIF yang diperoleh. Toleransi mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai toleransi yang umum dipakai adalah 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10. Maka tidak terjadi multikoliniearitas (Ghozali, 2001;57).

2. Autokorelasi

Dapat didefinisikan sebagai korelasi antara data observasi yang diurutkan berdasarkan urutan waktu (*data time series*) atau data yang diambil pada waktu tertentu (*data cross section*), (Gujarati, 1988;201). Jadi dalam model regresi linier diasumsikan tidak terdapat gejala autokorelasi, artinya nilai residual (Y observasi – Y prediksi) pada waktu ke- t tidak boleh ada hubungan dengan nilai residual periode sebelumnya (e_{t-1}).

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala autokorelasi maka perlu dilihat tabel Durbin Watson dengan jumlah variabel bebas (k) dan jumlah data (n) sehingga diketahui d_L dan d_U maka dapat diperoleh distribusi daerah keputusan ada atau terjadi autokorelasi (Gujarati, 1988;218).

Gambar 3.1
Distribusi daerah keputusan Autokorelasi



3. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar), (Iman Ghozali, 2002;69).

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Rank Spearman yaitu dengan cara mengambil nilai mutlak, dengan mengasumsikan bahwa koefisien rank korelasi adalah nol. Jika hasil regresi menunjukkan nilai signifikan $t \geq$ nilai α maka regresi linier tidak terdapat heteroskedastisitas. Dan nilai residual kuadrat adalah $= (Y \text{ observasi} - Y \text{ prediksi})$. Selain itu pada scatterplot akan dihasilkan gambar yang memancarkan atau menyebar dan tidak mengumpul pada satu ataupun membentuk suatu tertentu apabila pada persamaan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak, dapat dilakukan dengan berbagai metode yaitu dengan metode Kolmogorof Smirnov atau metode Shapiro Wilk (Sumarsono, 2002;40). Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi adalah tidak normal (simetris) dan nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi adalah normal (simetris).

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal ataukah mendekati normal.

3.9.4. Uji t

Digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya. Pengujian dengan uji t, distribusi t yang digunakan pada derajat bebas $df = n - k$ dengan $\alpha = 5\%$ (*level of signification for two-tailed test*).

Rumus yang digunakan: (Sudjana, 1992;325)

$$t_h = \frac{b_i}{se(b_i)}$$

Dimana:

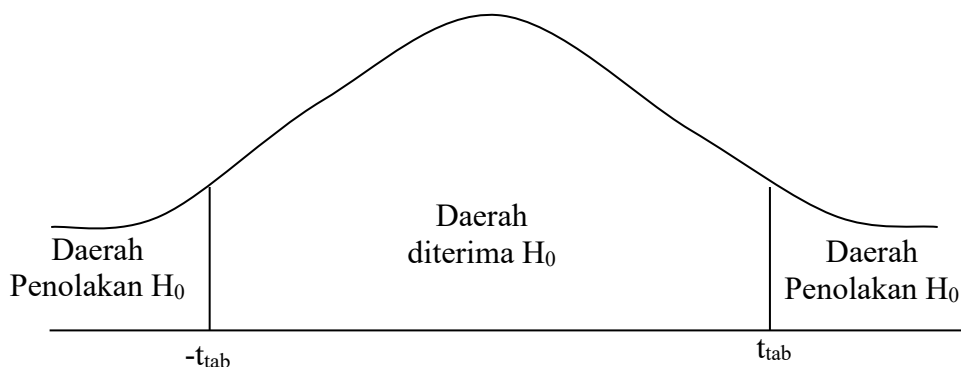
t_h = t hitung

b_i = Koefisien regresi

SE_{b_i} = Standart error koefisien regresi

Statistik uji t di atas memiliki derajat bebas yang besarnya $n-k-1$

Gambar 3.2
Daerah Kritis Kurva Distribusi t



Kriteria pengujian uji t :

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (a/2)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}} (a/2)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya tidak signifikan.

3.9.5. Uji F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya atau tidak. Uji statistik yang dipakai dalam pengujian ini adalah uji statistik F. Pengujian dengan uji F menggunakan tingkat keyakinan 95% dengan derajat bebas $df = n - k - 1$, dengan rumus : (Sudjana, 1992;355)

$$F = \frac{R^2 / K}{R^2 / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

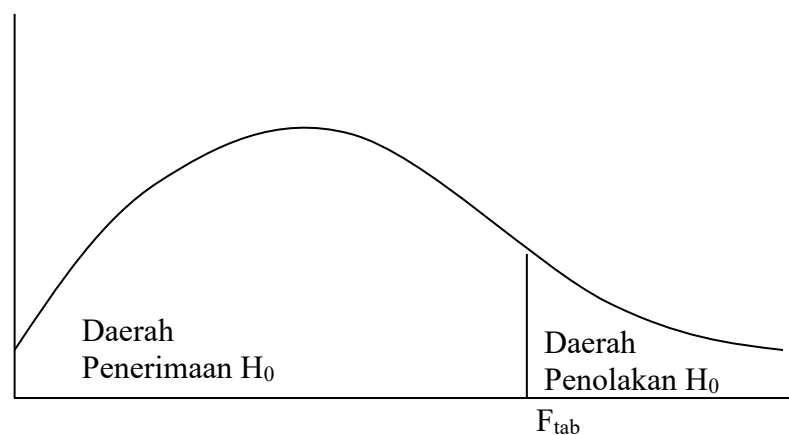
F = Test Fisher

R = Koefisien korelasi

K = Derajat kebebasan pembilang

n = Jumlah data

Gambar 3.3
Daerah Kritis Kurva Distribusi F



Kriteria pengujian uji F :

$F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.