

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana metode kuantitatif menurut Sugiyono (2014;13) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif digunakan pada data berupa angka yang dapat memberikan informasi hubungan antar variabel. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan, harga, fasilitas, lokasi dengan variabel kepuasan pasien.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Jl. Raya Benowo No. 5, Surabaya Jawa Timur, Indonesia 60195.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Sekaran (2011;242) menjelaskan bahwa Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika

kuesioner disebarikan melalui internet. Jenis data primer yang akan digunakan penulis adalah data yang diperoleh langsung yang bersumber dari jawaban kuisisioner dari responden yang akan dikirim secara langsung kepada seluruh pasien yang berobat ke Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Sekaran dan Bougie (2013;240) mendefinisikan populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau hal-hal yang menjadi ketertarikan peneliti untuk diteliti. Dengan arti lain, populasi adalah semua anggota kelompok yang termasuk dalam kepentingan pengujian hipotesis atau seluruh himpunan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.

3.4.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2014;81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel merupakan representatif dari sebuah populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik pengambilan Random sampling. Margono (2004;127) menjelaskan bahwa Random sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Peneliti melakukan pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, sehingga semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian. Pengambilan sampel yang digunakan adalah melakukan penyebaran kuesioner melalui sarana yang ada, namun yang dijadikan sampel adalah kuesioner yang telah diisi lengkap yang diterima kembali peneliti. Kuesioner berisi beberapa pertanyaan dan pernyataan sistematis dengan beberapa pilihan jawaban yang diberikan oleh peneliti. Adapun kriteria yang diambil dalam penelitian ini yaitu pasien yang berobat di Rumah Sakit Darus Syifa Benowo. Baik pasien lama ataupun pasien baru. Pasien lama ditandai dengan pernah berobat lebih dari satu kali dan pasien baru adalah pasien yang berobat baru pertama kali.

Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* yang di kutip Sugiyono (2015;90) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Besarnya sampel sangat dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain tujuan penelitian. Jika penelitian bersifat deskriptif, maka umumnya membutuhkan sampel yang besar, tetapi jika penelitiannya hanya menguji

hipotesis dibutuhkan sampel dalam jumlah yang lebih sedikit (Ferdinand dalam Prahastuti, 2011). Oleh sebab itu penulis menggunakan teknik pengambilan

sampel yang dirumuskan oleh Hair et al, (2010) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal 100-200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi.

Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yang di estimasi, diantaranya kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi, serta kepuasan pasien. Maka jumlah sampel 20×5 yaitu sebanyak 100 sampel agar rekomendasi dari teori diatas terpenuhi. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut.

3.5.2 Kuesioner

Sugiyono (2014;142) menjelaskan bahwa kuesioner adalah instrumen pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

Pada penelitian ini, kejujuran responden dalam pengisian kuesioner sangat penting, mengingat pernyataan yang diajukan menyangkut penilaian terhadap sikap, perilaku kepatuhan pajak responden. Selain itu, responden diharapkan mengisi kuesioner lebih berdasarkan kondisi yang sebenarnya bukan berdasarkan pertimbangan normatif. Dengan pertimbangan ini, kuesioner disebarakan secara langsung oleh peneliti dengan harapan responden akan lebih jujur karena responden memiliki privasi dalam pengisian kuesioner.

Kuesioner dalam penelitian ini merupakan hasil pengembangan dari kuesioner penelitian sebelumnya yaitu penelitian Muhammad Irham Rifai (2016). Untuk kebutuhan penelitian, peneliti melakukan penyesuaian terhadap beberapa poin kuesioner tersebut.

3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

3.6.1.1 Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas layanan fokusnya pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangi harapan dari pelanggan. Tjiptono dan Diana (1998;202) dalam Haryanto (2013;751) menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2000) dalam Haryanto (2013;751), indikatornya sebagai berikut :

1. Bukti langsung yaitu fasilitas, peralatan, ruang tunggu, petugas medis dan non medis.
2. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan RS. Islam Darus Syifa Benowo.
3. Daya tanggap yaitu dalam menyampaikan waktu pelayanan telah diinformasikan dengan jelas, selalu sigap dalam menangani keluhan pasien, selalu bersedia dalam membantu pasien, dan menangani permintaan pasien dengan cepat.

4. Jaminan yaitu selalu dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, pasien merasa aman dan nyaman, selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, berpengetahuan luas pada bidangnya sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan dari pasien.
5. Empati yaitu mengingat nama pelanggan, mengingat masalah dan preferensi pasien.

3.6.1.2 Harga (X₂)

Harga merupakan merupakan sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli (Umar, 2009;21 dalam Bailia, dkk 2014;1770). Indikator pengukuran pada variabel harga adalah sebagai berikut :

1. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh daya beli pelanggan
2. Harga yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pesaing
3. Harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan

3.6.1.3 Fasilitas (X₃)

Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa harus mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan atau instansi tersebut. Variabel ini menurut Suwithi (2010) dalam Mongkaren (2013;496) menggunakan indikator :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
2. Keamanan
3. Tempat parker

3.6.1.4 Lokasi (X₄)

Lokasi fasilitas jasa merupakan salah satu faktor yang krusial yang dapat mempengaruhi terdapat kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Indikator dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

1. Keamanan disekitar lokasi rumah sakit terjamin
2. Arus lalu lintas menuju lokasi rumah sakit lancar
3. Kondisi disekitar lingkungan rumah sakit nyaman

3.6.2 Variabel Tidak Bebas (*Dependend Variable*)

3.6.2.1 Kepuasan pasien

Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah tujuan dan sarana pemasaran. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan yaitu kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang di terima dari pihak Puskesmas Sidayu. Dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pelayanan RS. Islam Darus Syifa Benowo yang di terima sesuai harapan pasien

2. Pasien akan datang kembali untuk menggunakan jasa RS. Islam Darus Syifa Benowo
3. Pasien akan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan pengobatan medis.

3.6.3 Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah skala interval, maka dalam kuisisioner ini digunakan skala likert (*likert scale*). Dimana jawaban daripernyataan responden dari instrumen penelitian diberikan bobot nilai sebagai berikut :

- | | | | |
|----|--|---|---------|
| 1. | Katagori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor | = | nilai 1 |
| 2. | Katagori Tidak Setuju (TS) diberi skor | = | nilai 2 |
| 3. | Katagori Cukup Setuju (CS) diberi skor | = | nilai 3 |
| 4. | Katagori Setuju (S) diberi skor | = | nilai 4 |
| 5. | Katagori Sangat Setuju (SS) diberi skor | = | nilai 5 |

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Ghozali (2005;37) menjelaskan bahwa Statistik Deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dan demografi responden. Statistik deskriptif menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel yang diukur dari minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi. Di samping itu juga untuk mengetahui demografi responden yang terdiri dari kategori umur, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan tingkat penghasilan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21.0 metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pengujian terhadap hipotesis dilakukan setelah model regresi linier yang digunakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik. Tujuannya agar hasil perhitungan dapat diinterpretasikan secara tepat. Interpretasi hasil penelitian secara parsial dilakukan uji t sedangkan simultan melalui uji f.

3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kusioner

3.7.2.1 Uji Validitas

Sugiyono (2014;121) menjelaskan bahwa instrument yang valid adalah instrument yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sekaran dan Boogie (2013;252) terdapat beberapa macam tes yang digunakan untuk menguji validitas dari suatu instrument, yakni *content validity*, *criterion-related validity*, dan *construct validity*. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *construct validity*.

Menurut Djaali dan Pudji (2008;50) validitas konstruk adalah validitas yang mempermasalahkan seberapa jauh item-item tes mampu mengukur apa-apa yang benar-benar hendak diukur sesuai dengan konsep khusus atau definisi konseptual yang telah ditetapkan.

Menurut Ghozali (2011;45), suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Untuk uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= n – 2,

dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien r hitung dengan koefisien r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti item valid. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti item tidak valid.

Untuk menguji *content validity*, digunakan alat uji K bantuan SPSS 21.0 for Windows yang mengindikasikan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel terlihat benar-benar mengukur konstruk atau variabel tersebut. Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya alat test adalah 0,30 (Azwar, 2000;153) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $\geq 0,30$ maka alat test tersebut dinyatakan valid.
2. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $\leq 0,30$ maka alat test tersebut dinyatakan tidak valid (gugur).

3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2014;92) menjelaskan bahwa reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Reliabilitas adalah sebuah tes untuk melihat konsistensi dari suatu instrumen pengukuran atas hasil yang diukurnya. Sekaran dan Bougie (2013;127) menjelaskan bahwa reliabilitas dari pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi dari suatu alat ukur. Salah satu cara untuk mengukur reliabilitas adalah dengan melihat *Cronbach alfa* dari alat ukur tersebut.

Ghozali (2011;16) menjelaskan bahwa *Cronbach alfa* merupakan koefisien reliabilitas yang mengindikasikan seberapa baik item-item yang ada dalam suatu instrument berkorelasi positif dengan yang lainnya. Suatu variable dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $>0,6$. Apabila *Cronbach alfa* dari suatu variable $> 0,6$, maka butir pertanyaan dalam instrument penelitian tersebut reliable atau dapat diandalkan.

3.7.3 Uji Asumsi Kasik

3.7.3.1 Uji Normalitas

Ghozali (2005;183) menjelaskan bahwa uji normalitas adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan melalui analisis ini, jika data menyebar disekitar garis diagonal sebagai representasi pada distribusi normal, berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2006;41). Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah uji *Kolmogrov-Smirnov*.

Alat uji ini digunakan untuk memberikan angka-angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dari data-data yang digunakan. Normalitas terjadi apabila hasil dari uji *Kolmogrov-Smirnov* lebih dari 0,05 (Ghozali, 2006;96).

3.7.3.2 Multikolonieritas

Ghozali (2005;110) menjelaskan bahwa Uji Multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara suatu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan bebas dari multikolonieritas.

Sedangkan, jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (R^2 di atas 0,90) maka hal ini mengindikasikan adanya multikolonieritas.

Melihat nilai *Tolerance* :

1. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya Tidak terjadi Multikolonieritas terhadap data yang di uji.
2. Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya Terjadi Multikolonieritas terhadap data yang di uji.

Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) :

1. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya Tidak terjadi Multikolonieritas terhadap data yang di uji.
2. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya Terjadi Multikolonieritas terhadap data yang di uji.

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2005;105) menerangkan bahwa uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu

pengamatann ke pengamatan yang lain. Jika nilai variansnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika niai variansnya berbeda, maka disebut heteroskedastisitas, dimana model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan beberapa macam cara, antara lain adalah dengan menggunakan uji glejser dan uji scatterplot. Dalam uji glejser, model regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas (Sumodiningrat, 1996;238).

Uji scatterplot yaitu melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-*studentized*. Jika tidak ada plot yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2001;57).

3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Mengingat penelitian ini menggunakan empat variabel independen, maka persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan pasien
 α : Konstanta
 β_1 : Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
 β_2 : Koefisien regresi variabel harga
 β_3 : Koefisien regresi variabel fasilitas
 β_4 : Koefisien regresi variabel lokasi
 X_1 : Kualitas layanan
 X_2 : Harga
 X_3 : Fasilitas
 X_4 : Lokasi
e : eror

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji Statistik t

Ghozali (2005;83) menjelaskan bahwa uji t statistik digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, jika nilai t hitung lebih kecil dari t table pada taraf signifikan 0,05 maka H_a ditolak, sedangkan jika nilai t hitung lebih besar dari t table maka H_a diterima. Untuk menilai t hitung digunakan rumus :

$$df = n - k - 1$$

Dimana :

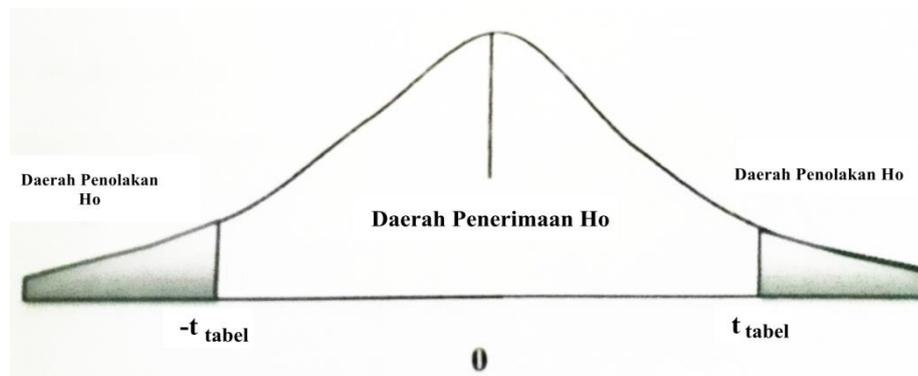
df : Mengikuti fungsi t dengan derajat kebebasan

n : Jumlah observasi/data/responden

k : Jumlah variabel penelitian

Kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut :

1. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila t hitung $<$ t tabel. Artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
2. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila t hitung $>$ t tabel. Artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.



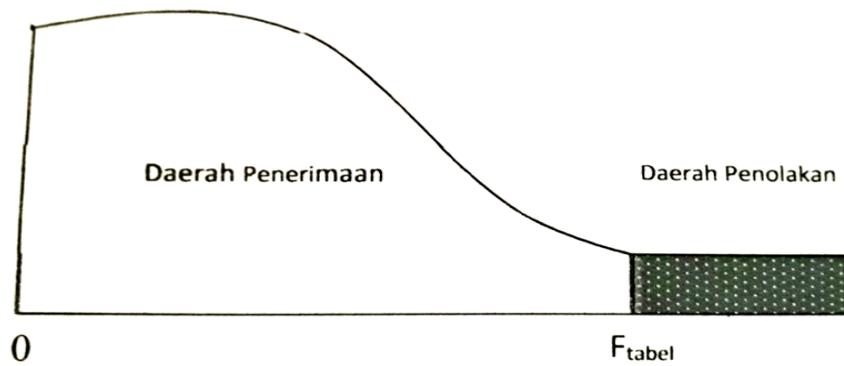
Gambar 3.1
Gambar Kurva Uji T

3.7.5.2 Uji Statistik Fisher (F)

Ghozali (2005;84) menjelaskan bahwa Uji F pada dasarnya digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara simultan dapat memprediksi atau memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan syarat jika probabilitas memenuhi syarat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau dapat dilihat dari nilai F hitung lebih besar nilai F table pada tingkat signifikansi 5%.

Kriteria pengujian daripada yang digunakan sebagai berikut :

- a. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$. Artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel



terikat.

- b. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Gambar 3.2
Gambar Kurva Uji F

3.7.5.3 Uji Koefisien determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2007;87) koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Dari sini akan diketahui seberapa besar variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir

memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.