

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Lawang Medika. Karena meneliti pengaruh antara dua variabel atau lebih, maka Jenis dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan untuk menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

3.2 Populasi dan sampel

1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya Rusiadi (2013). Populasi yang diteliti pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah Sakit Aisiyah.

2) Prosedur pengambilan sampel

Menurut Rusiadi (2013), sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi tersebut. Karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dalam melakukan penelitian ini, dan juga mempertimbangkan kemudahan dalam pengumpulan sampel maka digunakan teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60).

Adapun jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 100 responden, yang menjadi landasan atau dasar dari jumlah pengambilan sampel adalah

pendapat Roscoe dalam Widayat (2004:140) menyatakan bahwa: “Pada setiap penelitian, ukuran sampel harus berkisar antara 30 sampai 500”. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 100 responden, yang menjadi landasan atau dasar dari jumlah pengambilan sampel adalah Fraenkel dan Wallen dalam Widayat (2004:67) bahwa: “Besarnya sampel minimum untuk penelitian yang bersifat deskriptif yaitu sebanyak 100 sampel.”

3.3 Variabel, Operasional, dan Pengukuran

Pada penelitian ini variabel-variabel yang diteliti adalah:

- a) Variabel Independen
 - Kualitas pelayanan
 - Fasilitas
 - Citra perusahaan
- b) Variabel Dependen
 - Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini menggunakan Skala *Likert* lima poin untuk mengukur jawaban responden. Pengukuran skala ini mulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 3.1
Table Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah bentuk perilaku seseorang terhadap konsumen sehingga munculnya kepuasan terhadap konsumen yang sangat berpengaruh didalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (reliability) 2. Daya tanggap (responsiveness) 3. Jaminan (assurance) 4. Perhatian (attention) 5. Bukti langsung (tangible)

	<p>sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)</p>	
Fasilitas	<p>Fasilitas merupakan suatu kebendaan atau fasilitas yang berfungsi untuk menambah nilai suatu pelayanan jasa. Fasilitas dapat diciptakan oleh perusahaan dengan memberikan sarana dan prasarana yang baik. Menurut (Rosyadi, 2017) Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan 4. Tata Cahaya dan Warna 5. Pesan Grafis
Citra Perusahaan	<p>Citra perusahaan adalah informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan objek sasaran. Jika informasi tidak lengkap dan tidak dapat sampai kepada target maka akan menghasilkan citra</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Emoyional appeal 2) Product or services 3) Work environment

	yang tidak sempurna mengenai perusahaan tersebut. . Adapun proses terbentuknya citra perusahaan Menurut Fandy Tjiptono (2014:120) menggunakan Reputation Quotient (RQ).	
Kepuasan Pasien	Menurut Kotler dan Keller (2016:157) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional; biaya dan kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Expectations 2) Performance 3) Comparison 4) Confirmation/disconfirmation

3.4 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner sebagai metode utama, dan interview sebagai metode pendukung. Interview disini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga peneliti memperoleh data yang lebih jelas.

3.4.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner maka diperlukan uji reliabilitas (kehandalan). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alfa lebih besar ($>$) 0,60 (Mudrajad Kuncoro, 2005).

3.4.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan pada responden maka diperlukan Uji Validitas. Apabila validitas dari setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap Valid (Mudrajad Kuncoro, 2005).

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Analisis Deskriptif

Bambang Suryoatmono (2004:18) menyatakan Statistika deskriptif adalah statistika yang menggunakan data pada suatu kelompok untuk menjelaskan atau menarik kesimpulan mengenai kelompok itu saja. Menurut Sugiyono (2004:169) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dari pengertian yang telah diutarakan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau hanya menjelaskan mengenai kelompok data itu saja.

3.5.2 Regresi linier berganda

Regresi ganda adalah suatu ekspansi dari teknik regresi apabila variabel independen lebih dari satu untuk melakukan prediksi terhadap variabel dependen (Arikunto, 2006: 295). Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas.

3.5.2.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi–asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis ordinary least square.

a. Uji Normalitas

Adisetiawan (2011) mengungkapkan bahwa tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2005), Salah satu cara untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak dapat melihat *normal probability plots*. Pengujian ini dilakukan dengan cara melihat titik-titik penyebaran data terhadap garis diagonal pada grafik. Apabila data (yang dapat dilihat dari titik-titik pada grafik) menyebar dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data mengikuti pola distribusi normal. Apabila data (yang dapat dilihat dari titik-titik pada grafik) menyebar dan cenderung menjauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tidak menunjukkan pola distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2005), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel independent pada model regresi saling berkorelasi. Untuk memenuhi kriteria BLUE, tidak boleh terdapat korelasi antara setiap variabel independent pada model regresi. Apabila terjadi korelasi antara variabel independent, maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak ortogonal. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*

c. Uji Heteroskedastisitas

uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada

model regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

3.5.2.2 Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melakukan prediksi mengenai bagaimana variabel terikat bila nilai variabel bebas diturunkan atau dinaikkan dan mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sejalan dengan tujuan penelitian dan rumusan hipotesis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan model regresi sebagai berikut:

nan, dan terhadap

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \text{ (Arikunto, 2006:66)}$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

a = Konstanta

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Fasilitas kesehatan

X₃ = Citra perusahaan

b_{1...b₃} = Koefisien regresi

e = Error

b. Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji tingkat signifikan/pengaruh secara nyata variabel-variabel *independent* X_i secara keseluruhan terhadap variabel *dependent* Y. tahapan dalam uji F adalah:

1) Merumuskan hipotesis

a) Ho : $\beta = 0$

Berarti variabel-variabel *independent* secara keseluruhan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

b) $H_1 : \beta \neq 0$

Berarti variabel-variabel *independent* secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

2) Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang diharapkan adalah $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* sebesar 95% dan *degree of freedom* ($K - 1$) dan $(n - k)$ dimana adalah jumlah observasi dan k adalah variabel regresor.

3) Menghitung nilai F_{hitung} (F_{hit}) (Sujana, 2002:67)

Nilai F_{hitung} dicari dengan rumus:

$$F_{hit} = \frac{\sum Y_i / (K - 1)}{\sum e_i^2 / (n - k)} = \frac{R^2 / (K - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

4) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{Tabel} untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesi dengan ketentuan sebagai berikut:

$F_{hitung} < F_{Tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak

$F_{hitung} > F_{table}$ berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak

b. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh parsial dan *independent* terhadap variabel *dependent*. Tahap dalam Uji t adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

a) $H_0 : \beta_i = 0$

Berarti variabel *independent* X_i tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* Y

b) $H_1 : \beta_i \neq 0$

Berarti variabel *independent* X_i mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* Y .

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* 95% dan dengan *degree of freedom* atau *df*

(n-k-1) dimana k merupakan jumlah variabel *independent* atau variabel regresor.

3) Menghitung nilai t_{hitung} (Sujana, 2002:68)

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien Regresi } (\beta)}{\text{StandardDeviasi}}$$

4) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{Tabel}

Hipotesis nol akan diterima atau ditolak dengan ketentuan sebagai berikut:

$t_{hitung} < t_{Tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak

$t_{hitung} > t_{Tabel}$ berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak

c. Penentuan variabel *independent* (X_i) yang paling berpengaruh terhadap variabel *dependent* (Y).

Untuk menentukan variabel bebas atau *independent* yang mempunyai tingkat signifikansi paling tinggi dalam mempengaruhi nilai variabel *dependent* dalam suatu model regresi berganda, maka dapat dilihat dari nilai t signifikannya. Caranya yaitu menentukan terlebih dahulu variabel *independent* yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*, setelah itu baru untuk melihat variabel *independent* yang paling tinggi tingkat signifikasinya dilihat dari t signifikan yang terkecil.

d. Analisis koefisien determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan perubahan variabel terikatnya. Bagian ini dicermati dengan melihat besaran *adjusted R²* dalam Tabel *Model Summary*.

$$r^2_{(xy)} = \frac{a \sum xy}{\sum y^2}$$

Keterangan:

$r^2_{(xy)}$: Koefisien determinasi antara X dengan Y a : Koefisien prediktor X

$\sum XY$: Jumlah produk X dengan Y
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat kriterium Y
 (Sutrisno Hadi, 2004)

3.5.2.3 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, dilakukan uji t. yaitu uji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika.

$H_0 : r = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

$H_a : r \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

$H_0 : r = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

$H_0 : r \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

3. Apakah terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

$H_0 : r = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika

$H_0 : r \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika