

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok ( Syamsudin & Damiyanti: 2011).

#### 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:61). Variabel yang digunakan dalam dalam penelitian diklasifikasikan menjadi ( Sugiyono,2004:4):

##### 3.2.1 Variabel Bebas (*independen*)

Variabel Bebas (*independen*), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain. Variabel *independen* dalam penelitian adalah:

##### a. Kualitas Pelayanan (X1)

- 1) **Keandalan (*Reliability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan.
- 2) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- 3) **Jaminan (*Assurance*)**, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

- 4) **Empati (*Empathy*)**, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.
- 5) **Bukti Fisik (*Tangibles*)**, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

#### **b. Kepercayaan (X2)**

##### **1) Kemampuan (*Ability*)**

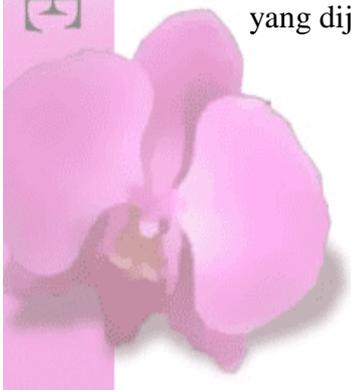
Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

##### **2) Kebaikan Hati (*Benevolence*)**

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

##### **3) Integritas (*integrity*)**

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku dan kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai fakta atau tidak. Kualitas produk/jasa yang dijual apakah dapat dipercaya apa tidak.



### 3.2.2 Variabel Terikat ( *Dependen* )

Variabel terikat (*dependen*), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah :

#### a. Kepuasan pelanggan atau pasien (Y)

##### 1) Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi :

- a. Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
- b. Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
- c. Fasilitas yang didapat sesuai dengan promos

##### 2) Kemudahan dalam memperoleh.

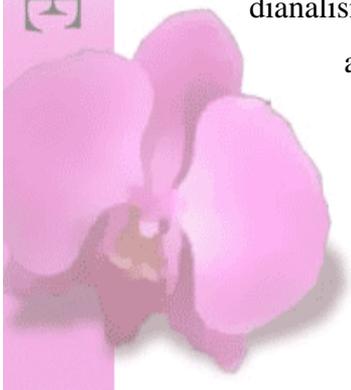
Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di outlet-outlet dan toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi :

- b. Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.
- c. Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

##### 3) Kesiediaan untuk merekomendasi .

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan



- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan medis yang lengkap
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai

### 3.3 Obyek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Kusta Sumberglagah yang berlokasi di Dsn. Sumberglaga, Ds. Tanjungkenongo, Kec. Pacet, Kab. Mojokerto. Kemudian obyek penelitian yaitu pasien rawat jalan pengguna BPJS yang berkunjung ke Rumah Sakit Kusta Sumberglagah.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

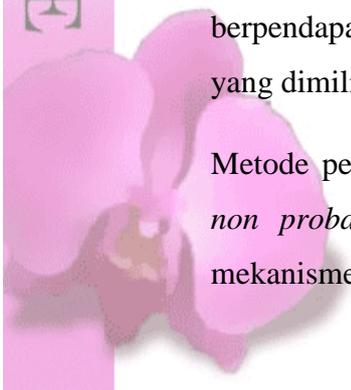
Menurut Sugiyono (2014: 80) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang menggunakan BPJS yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Kusta Sumberglagah. Berdasarkan data bulan April tahun 2016 jumlah pasien dari semua poli adalah 2665 pasien.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Arikunto (2010: 174) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2014: 81) berpendapat bahwa sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *non probability sampling*, yaitu metode yang tidak didasarkan pada mekanisme yang random dalam pemilihan sampel penelitian. Alasan



penelitian melakukan penarikan sampel karena jumlah pasien rawat jalan yang sangat banyak, sehingga tidak mungkin untuk melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi.

Untuk menentukan besar sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Suliyanto,2006:10):

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

Dimana:

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel (10%)

n = Jumlah sampel

Melalui rumus diatas dengan dihitung jumlah sampel minimum sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2665}{1 + (2665 \times (0,1)^2)} \\ &= \frac{2665}{27,65} \\ &= 96,38 \text{ dibulatkan menjadi } \mathbf{100} \end{aligned}$$

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### a. *Data Primer*

Adalah data yang langsung diperoleh dari responden,yaitu berupa jawaban pertanyaan dari kuisisioner yang disebarakan tentang variabel kualitas pelayanan,kepercayaan dan kepuasan pasien.

#### b. *Data Sekunder*

Adalah data yang yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan obyek penelitian yang berupa laporan atau catatan perusahaan pada Rumah Sakit Kusta Sumberglagah.



### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk menganalisis dan menginterpretasikan data dengan baik maka diperlukan data yang valid dan reliable agar hasil yang didapat mengandung kebenaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

#### 1. *Angket dan kuesioner*

Angket dan kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan dan disusun sebelumnya yang akan responden jawab.

Skala pengukuran data penelitian ini termasuk data berskala *ordinal*. Skala *ordinal* adalah skala yang mengatagorikan variabel-variabel untuk menunjukkan perbedaan diantara berbagai kategori , tetapi juga mengurutkannya ke dalam beberapa cara (Sekaran, 2006:17).

Sedangkan teknik pembuatan skala dalam penelitian ini termasuk dalam skala *liket* yaitu berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang sesuatu , yang terdiri dari 5 tingkatan yaitu:

- a. Untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban tidak setuju ( TS) diberi nilai = 2
- c. Untuk jawaban netral ( N ) diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban setuju ( S ) diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban sangat setuju ( ST ) diberinilai = 5

#### 2. *Dokumentasi*

Dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data yang diperlukan guna menunjang kebenaran informasi yang diberikan responden dengan mempelajari dan membaca dokumen yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kusta Sumberglagah. Dengan teknik ini akan diketahui data yang akurat mencakup sejarah perusahaan, lokasi dan aktivitas perusahaan.



Kemudian data yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui apakah data tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mencari suatu kebenaran. Penelitian dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti serta dapat mengungkapkan data dan peubah yang diteliti secara tepat. Selanjutnya suatu alat dikatakan reliable jika dalam mengukur suatu gejala yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yaag sama.

### 3. *Studi Pustaka*

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang ngan membaca buku-buku, literature, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

## 3.7 Metode Analisis Data

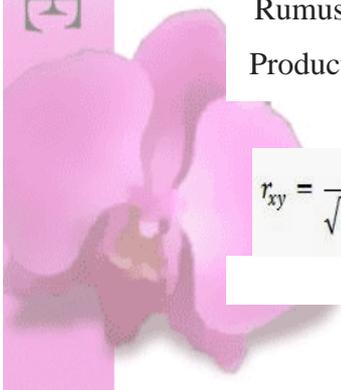
### 3.7.1 Analisis Kuantitatif

#### 3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$



Dimana:

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = banyaknya sampel

$x$  = skor item

$y$  = total skor item

Setelah nilai  $r$  (disebut dengan  $r_{hitung}$ ) diperoleh maka selanjutnya membandingkan antara probabilitas  $r$  dengan alpha yang ditetapkan (0,05). Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Pengujian item masing-masing variable pada penelitian ini menggunakan program SPSS.

### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relatif terbebas dari bias atau ketidakakuratan, akibat dari ketidakjelasan pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji, digunakan rumus

$$r_n = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_n^2}{\sigma_1^2} \right)$$

*Alpha Cronbach* (Arikunto, 2002:171) sebagai berikut:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Dimana:



Keterangan:

$r_n$  : reliabilitas instrument

$k$  : banyaknya butir pertanyaan/soal

$\sum \sigma_n^2$ : jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  : varians total

Suatu instrument dikatakan reliable jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  (Arikunto, 2002:171-172).

### 3.7.2 Analisis Deskriptif

Metode ini digunakan untuk menjelaskan dan menjabarkan mengenai hasil perhitungan dari analisis kualitatif serta menggambarkan secara jelas kondisi yang ada dalam objek dan digunakan untuk mengetahui dan menganalisis data mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Kusta Sumberglagah.

Untuk mengetahui secara tepat tingkat persentase skor jawaban digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

% = Presentase nilai yang diperoleh

$n$  = Nilai yang diperoleh

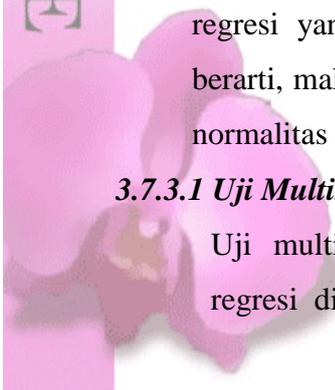
$N$  = Jumlah seluruh nilai

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil regresi yang dihasilkan bersifat BLUE (Best Linier Unbiased Estimator), artinya koefisien regresi pada persamaan regresi yang ditemukan tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti, maka dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari multikolinieritas, normalitas dan heterokedastisitas.

#### 3.7.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi



yang baik tidak terjadi korelasi antar variable bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* > 10% dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variable bebas dalam model regresi

### 3.7.3.2 Uji Heterokedastisitas

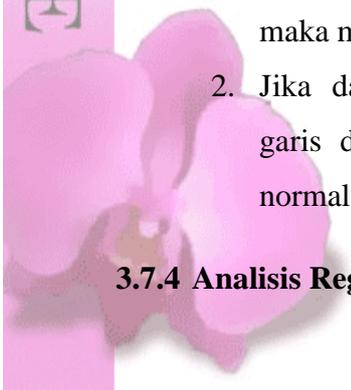
Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011; 139). Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139).

### 3.7.3.2 Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Gozali, 2007: 76). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan uji normalitas data adalah (Ghozali, 2006: 111):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal data atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normal

### 3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda



Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda untuk memecahkan permasalahan penelitian. Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antara variabel variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien). Adapun rumus yang digunakan adalah: Sugiyono, (2002).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Variabel kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS

a = Konstantan atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X1 = Variabel kualitas pelayanan

X2 = Variabel kepercayaan

### 3.7.5 Pengujian Hipotesis

#### 3.7.5.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:84).

Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

1. Perumusan Ho dan Ha

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

Tidak ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X1, X2) terhadap variabel terikat (Y).

$$H_a : \beta_1 > 0$$

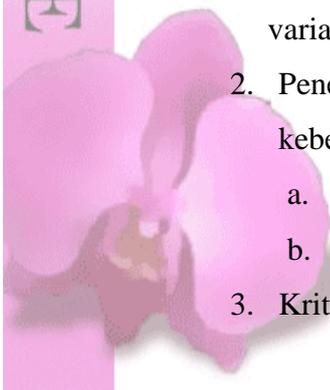
Ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X1, X2) terhadap variabel terikat (Y).

2. Penentuan harga t tabel berdasarkan taraf signifikan dan taraf derajat kebebasan.

a. Taraf signifikansi = 5 % (0,05)

b. Derajat kebebasan = (n-k-1)

3. Kriteria Pengujian



- a.  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$   $H_0$  diterima

Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )

- b.  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$   $H_0$  ditolak

Artinya ada pengaruh antara variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )

### 3.7.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel dependen dengan variabel independen maka digunakan uji F yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , atau signifikan  $F \leq 0,05$  maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.
- Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , atau signifikan  $F > 0,05$  maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

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

Koefisien determinasi menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Atau dapat dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:83).

