

BAB III

METODE PENELITIAN

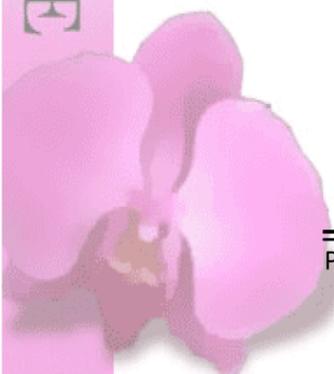
1. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian eksplanatori. Penelitian *explanatory* yaitu suatu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan pengujian hipotesis. Sehingga penelitian ini juga sering disebut penelitian pengujian hipotesis, yaitu penelitian yang menganalisis hubungan antar variabel-variabel yang dirumuskan. Hal ini sesuai dengan pendapat Jogiyanto (2005:12) yang menyatakan bahwa penelitian *explanatory* adalah: “Riset yang mencoba menjelaskan fenomena yang ada”. Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang adanya hubungan variabel-variabel (sebab akibat). Dalam penelitian *explanatory*, persoalan dirumuskan dengan jelas dalam bentuk hipotesis. Jadi penelitian yang dilakukan di sini adalah penelitian penjelasan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Peubah dan Pengukuran Variabel

a. Peubah Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua konsep yang digunakan yaitu konsep kualitas layanan dan konsep kepuasan pelanggan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:



1) Konsep Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas. Dengan kata lain kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas layanan yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu:

a) Reliabilitas (*reliability*) (X_1)

Definisi operasional reliabilitas/*reliability* yaitu kemampuan menyelenggarakan jasa sehingga dapat diandalkan, akurat dan konsisten.

Indikatornya adalah kemampuan pihak Rumah Sakit Bedah dr. Beggol memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Didalam variabel ini *item-item* yang digunakan adalah:

- (1) Kecepatan penanganan pasien
- (2) Prosedur untuk memperoleh pelayanan medis yang tidak berbelit-belit
- (3) Kesesuaian antara pelayanan dengan yang diinformasikan
- (4) Kepedulian pihak Rumah Sakit Bedah dr. Beggol terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pasien
- (5) Keakuratan penanganan/pengadministrasian catatan/dokumen

b) Daya tanggap (*responsiveness*) (X_2)

Definisi operasional daya tanggap/*responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien, serta penyampaian informasi yang jelas.

Indikatornya adalah pelayanan staf karyawan Rumah Sakit Bedah dr. Benggol yang cepat.

Adapun *item-item* dari variabel ini adalah:

- (1) Kesigapan staf rumah sakit (dokter, perawat) dalam menangani pasien
- (2) Kecepatan pelayanan administrasi
- (3) Kecepatan pelayanan pemberian obat kepada pasien
- (4) Tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama
- (5) Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa

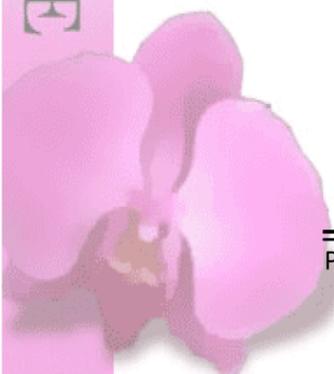
c) Jaminan (*assurance*) (X_3)

Definisi operasional jaminan/*assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan dari para pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya dari pasien kepada rumah sakit dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

Indikatornya adalah kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pasien.

Adapun *item-item* dari variabel di atas adalah:

- (1) Staf rumah sakit yang terlatih
- (2) Kredibilitas Rumah Sakit Bedah dr. Benggol



- (3) Kenyamanan pasien saat menggunakan jasa
- (4) Tingkat profesionalitas staf dan karyawan
- (5) Pelayanan yang dilakukan selama 24 jam

d) Empati (*empathy*) (X₄)

Definisi operasional empati/*empathy* adalah sifat kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pasien, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Indikatornya adalah pemberian perhatian secara individu kepada pasien.

Adapun *item-item* dari variabel ini adalah:

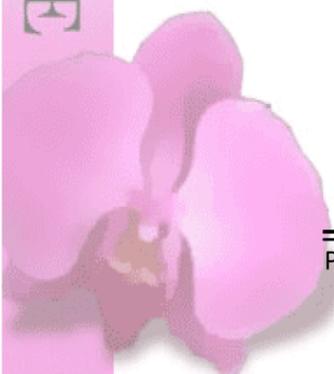
- (1) Tingkat kesabaran staf rumah sakit (dokter, perawat)
- (2) Tingkat perhatian staf rumah sakit (dokter, perawat)
- (3) Tingkat keramahan staf rumah sakit (dokter, perawat)
- (4) Tingkat kesopanan karyawan
- (5) Komunikasi yang harmonis

e) Bukti fisik (*tangibles*) (X₅)

Definisi operasional bukti fisik/*tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dalam hal ini adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Indikatornya adalah kelengkapan fisik Rumah Sakit Bedah dr. Benggol.

Adapun *item-item* dari variabel ini adalah sebagai berikut:



- (1) Peralatan medis yang menggunakan teknologi mutakhir
- (2) Kondisi gedung dan ruang tempat perawatan
- (3) Pemberian fasilitas tambahan (peralatan dan teknologi, ATM, musholla dan tempat parkir)
- (4) Terjaga kebersihannya
- (5) Karyawan berpenampilan rapi saat menerima dan melayani tamu

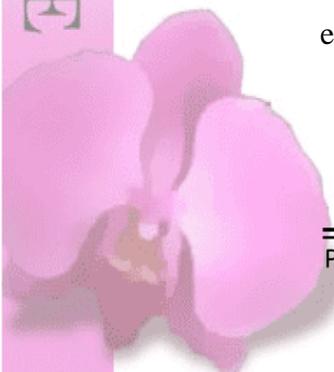
2) Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan secara operasional didefinisikan sebagai suatu hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan yaitu suatu penilaian yang diberikan oleh pelanggan sebagai pengguna jasa setelah menggunakan jasa di Rumah Sakit Bedah dr. Beggol. Penilaian yang dilakukan pelanggan mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menjadi pengguna jasa di Rumah Sakit Bedah dr. Beggol.

Indikatornya adalah kepuasan pasien selama menggunakan jasa Rumah Sakit Bedah dr. Beggol.

Item yang dapat ditentukan dari variabel ini adalah:

- a) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan
- b) Minimnya komplain dari pasien
- c) *Active word of mouth* (merekomendasikan) Rumah Sakit Bedah dr. Beggol
- d) Penilaian pasien
- e) Persepsi kinerja



b. Pengukuran Variabel

Peneliti akan menggunakan kuesioner/angket sebagai instrumen penelitian, dari sejumlah indikator-indikator yang tersebut pada definisi operasional variabel di atas dijabarkan dalam suatu pernyataan. Prosedur yang digunakan adalah dengan menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi.

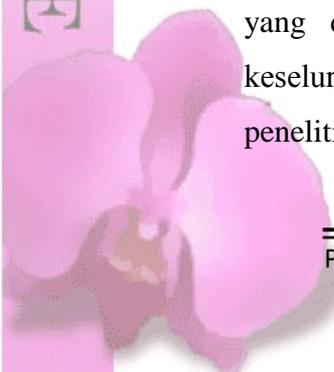
Umar (2008:70) menyatakan bahwa skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju, tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Bentuk asal dari skala Likert memiliki lima kategori. Apabila diurutkan maka susunannya akan dimulai dari *strongly disagree* (sangat tidak setuju) sampai kepada *strongly agree* (sangat setuju).

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

- 1) Sangat setuju (A) diberi skor 5
- 2) Setuju (B) diberi skor 4
- 3) Kurang setuju (C) diberi skor 3
- 4) Tidak setuju (D) diberi skor 2
- 5) Sangat tidak setuju (E) diberi skor 1

3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam suatu penelitian selalu terdapat populasi. Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan individu yang karakteristiknya akan diduga. Seperti yang dikemukakan oleh Nisfiannoor (2009:5) bahwa: “Populasi adalah keseluruhan dari jumlah yang akan diamati atau diteliti”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjadi pengguna pada Rumah Sakit



Bedah dr. Benggol. Berdasar data yang diperoleh jumlah pasien selama tahun 2016 adalah sebanyak 928 pasien.

Mengenai berapa ukuran ideal untuk sampel penelitian, sampai saat ini belum ada kesepakatan atau ketentuan yang bisa diterima secara umum. Hal ini sesuai dengan pendapat Sanusi (2003:77) bahwa: “Pada hakikatnya tidak seorang pun pakar atau ahli yang dapat menyatakan berapa ukuran sampel (jumlah sampel) yang tepat yang seharusnya digunakan dalam penelitian, karena begitu beragamnya faktor-faktor yang menentukan ukuran sampel”.

Penetapan ukuran sampel merupakan masalah yang kompleks dan mencakup banyak pertimbangan. Yang jelas, sampel yang baik adalah sampel yang representatif atau dengan kata lain sampel yang dapat memberikan gambaran optimal terhadap populasinya. Roscoe (Widayat, 2004:104) memberikan panduan untuk menentukan ukuran sampel:

- a. Pada setiap penelitian, ukuran sampel harus berkisar antara 30 dan 500.
- b. Apabila faktor yang digunakan dalam penelitian itu banyak, maka ukuran sampel minimal 10 kali atau lebih dari jumlah faktor
- c. Jika sampel akan dipecah-pecah menjadi beberapa bagian, maka ukuran sampel minimum 30 untuk tiap bagian yang diperlukan.

Pendapat lain untuk menentukan jumlah sampel dikemukakan oleh Slovin dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (\text{Widayat dan Amirullah, 2002:60})$$

Keterangan:

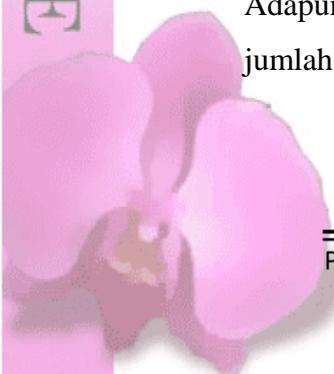
n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan

Dalam penelitian ini nilai e yang digunakan adalah 10% (0,1).

Adapun berdasarkan data yang didapat dari Rumah Sakit Bedah dr. Benggol, jumlah kunjungan selama 1 tahun (2016) adalah sebagai berikut:



TABEL 1
KUNJUNGAN PASIEN UGD RUMAH SAKIT BEDAH dr.. BENGGOL

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan Gawat	Jumlah Kunjungan Tidak Gawat	Observasi	Lain-lain
1.	Januari	19	66	3	3
2.	Februari	22	55	2	1
3.	Maret	38	55	5	7
4.	April	27	52	2	2
5.	Mei	23	51	2	3
6.	Juni	18	48	2	0
7.	Juli	11	56	0	0
8.	Agustus	34	42	0	8
9.	September	38	32	0	3
10.	Oktober	14	30	0	1
11.	Nopember	15	61	6	2
12.	Desember	29	40	0	0
Jumlah		288	588	22	30
Total Keseluruhan					928

Sumber: Rumah Sakit Bedah dr. Benggol, 2017

Berdasar jumlah populasi sebesar 928, maka dengan menggunakan rumus Slovin dapat diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

$$n = \frac{928}{1 + (928 \times (0,1^2))} = \frac{928}{1 + 9,28} = \frac{928}{10,28} = 90,27 \approx 90$$

Berdasarkan pendapat di atas, maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 90 responden.

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* (sampel kebetulan). Dalam teknik sampling ini yang dijadikan anggota sampel

adalah apa atau siapa saja yang kebetulan dijumpai di tempat tertentu, misalnya seseorang yang kebetulan ditemui dan menjadi pasien Rumah Sakit Bedah dr. Benggol. Menurut Sugiyono (2008:77) bahwa: “Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden terpilih guna mengetahui tanggapan atau hal-hal yang diketahuinya, yang diantaranya berkenaan dengan informasi yang relevan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Menurut Umar (2008:49) bahwa teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden sehingga responden memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara yaitu instrumen yang dipakai untuk menggali data atau informasi yang tidak diperoleh dari *questioner*. Hal ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden.

Menurut Widayat dan Amirullah (2002:68) bahwasannya: “Metode wawancara merupakan metode yang memberi pertanyaan terstruktur kepada sampel dari populasi dan dirancang untuk memperoleh informasi (data) dari responden.”

Data yang diperoleh dari wawancara adalah:

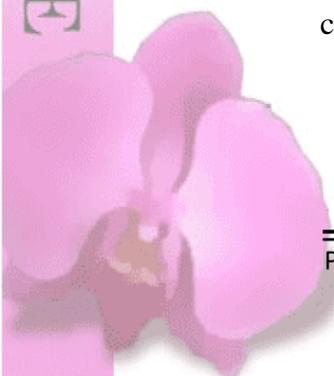
- 1) Apakah pelanggan pengguna jasa Rumah Sakit Bedah dr. Beggol
- 2) Jenis jasa yang digunakan

5. Metode Analisis

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Dalam rangka melakukan pengujian terhadap item-item yang dipergunakan dan untuk mendapatkan jawaban dari kondisi yang diharapkan, maka diperlukan uji validitas. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengertian valid tidaknya suatu alat ukur tergantung kemampuan alat tersebut untuk mengukur objek yang diukur dengan cermat dan tepat (Suliyanto, 2005:40).



Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengikuti kaidah *product moment* (r) yaitu dengan komputerisasi korelasi antar setiap item dengan skor *total test* sebagai kriteria validasinya. Kriteria pengujian yang digunakan adalah membandingkan angka hasil pengujian dengan nilai probabilitasnya dengan dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika r hasil korelasi positif, serta nilai probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut valid.
- b) Jika r hasil korelasi negatif, serta nilai probabilitas hasil korelasi lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut tidak valid.

Hal ini seperti dikemukakan oleh Sanusi (2003:53) adalah sebagai berikut:

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen ditentukan dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari semua skor pertanyaan atau pernyataan. Bila skor tiap butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alpha tertentu, misalnya 1% atau 5%; maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid.

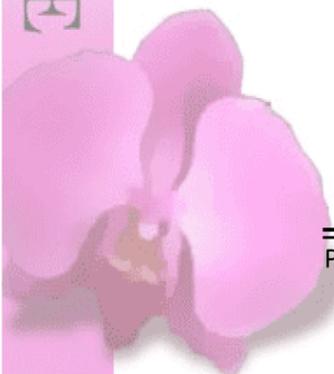
2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Jogyanto (2005:132) menjelaskan reliabilitas (*reliability*) adalah tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Reliabilitas dapat dilihat dari *conbach's coefficient alpha*.

Sehubungan dengan reliabilitas maka Widayat (2004:87) menyatakan bahwa suatu pendekatan yang cukup populer untuk mengatasi persoalan ini adalah dengan menggunakan koefisien Alpha. Nilai alpha akan berkisar antara 0 sampai dengan satu. Suatu pengukuran dikatakan reliabel bilamana paling tidak nilai alpanya 0,6.

b. Uji Asumsi Klasik

Salah satu alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah digunakan alat analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak bias. Maka dari itu perlu dilakukan Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas.



1) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan garis regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF)*.

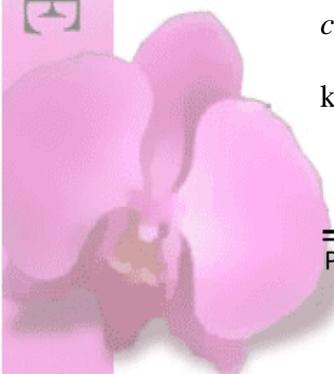
Menurut Suliyanto (2005:63-34) menyatakan: “Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinieritas”. Menurut Santoso (2002:206), untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besaran VIF (*variance inflation factor*) dan tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikol adalah:

- Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1
- Mempunyai angka Tolerance mendekati 1

2) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan asumsi heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian berbeda, tersebut *heteroskedastisitas*. Menurut Santoso (2002:208), model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Model regresi yang bebas *heteroskedastisitas* dapat dilihat melalui *charts scatterplot*. Menurut Santoso (2002:210), dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :



- a) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi *heteroskedastisitas*.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

3) Uji Normalitas

Tujuan asumsi normalitas data adalah untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso, 2002:212).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik), pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Menurut Santoso (2002:214) metode yang digunakan untuk menguji normalitas dengan melihat penyebaran dua (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normalitas. Jika data menyebar pada garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh bila jumlah variabel independennya minimal 2. Dimana rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots \dots + b_nX_n + e \text{ (Sugiyono, 2008:277)}$$

Dimana:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

Analisis regresi berganda dikerjakan menggunakan program SPSS 17.0

1) Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam persentase.

Untuk mengetahui besarnya tingkat sumbangan (kontribusi) dari variabel bebas (X) terhadap naik turunnya variabel terikat (Y) secara bersama-sama, yang dapat dilihat melalui koefisien determinasi dengan simbol R^2 . Koefisien Determinasi mempunyai kegunaan yaitu:

- a) Untuk mengukur ketetapan suatu garis regresi yang ditetapkan terhadap suatu kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai R^2 , semakin tepat pula garis regresinya. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 maka semakin tidak tepat garis regresinya untuk mewakili data hasil observasi. Nilai R^2 antara 0 sampai dengan 1. Model persamaan dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.
- b) Untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap naik turunnya nilai Y.

2) Analisis Uji Hipotesis

a) Uji Hipotesis I

Pengujian hipotesis 1 adalah uji untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Uji ini dilakukan dengan menerapkan uji F statistik.

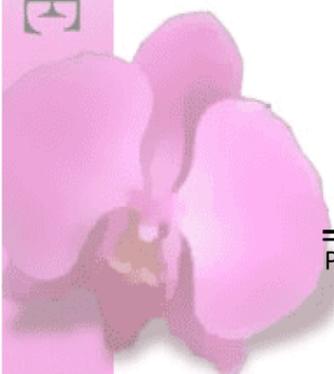
Dimana formula dari uji F ini adalah:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana:

F = Koefisien penentu

R = Koefisien korelasi berganda



k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Bila nilai signifikansi F lebih kecil dari alfa, maka variabel-variabel bebas yang digunakan secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b) Uji Hipotesis II

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Adapun langkah-langkah pengujian t statistik adalah sebagai berikut:

$$t_h = \frac{b_i}{SE_{b_i}}$$

b_i = koefisien regresi

SE_{b_i} = *standart error* dari koefisien regresi

Bila nilai signifikansi t lebih kecil dari alfa, maka variabel-variabel bebas yang digunakan secara parsial (tiap variabel bebas) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

