

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

1. Tempat Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Bogor di Jl. Perdana Raya no.22 , penelitian ini dilakukan dengan mengisi kuesioner dengan subjek yaitu pasien rawat inap RS. Islam Bogor di Jl. Perdana Raya.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah selama kurang lebih 2 bulan mulai bulan November sampai Januari 2021.

B. Metode Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu seperti penelitian terhadap cara mengumpulkan semua data dan informasi yang diperoleh pada lokasi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *x independent* terhadap variabel *dependent* yang menggunakan regresi linear berganda dan uji determinan.

2. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan melakukan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan variabel independen (X_1 dan X_2) serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2013:173) “populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian.” Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentasi kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:117) “populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Bogor sampai dengan Desember 2020 adalah berjumlah 1.375 pasien

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik bersifat representative atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang minimal digunakan rumus Slovin yaitu :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Kesalahan pengambilan sampel yang ditetapkan 10%

Diketahui jumlah populasi yang ada sebanyak 1375 pasien, maka pengambilan sampel di tempat penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1375}{1 + 1375 (0,10)^2} \\ &= \frac{1375}{1 + 1375 (0,01)} \\ &= \frac{1375}{14,75} \\ &= 93,25 = 100 \end{aligned}$$

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Peneliti menyebarkan kuesioner dengan teknik

nonprobability sampling, elemen populasi dipilih karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan media kuesioner. Dimana kuesioner akan diberikan dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*, dengan menentukan kriteria tertentu yaitu :

1. Kuesioner dibagikan kepada pasien rawat inap BPJS
2. Kuesioner dibagikan kepada pasien rawat inap yang berada di ruang perawatan kelas III

Kuesioner diberikan kepada 100 responden pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Bogor. Agar dapat dilakukan pengukuran, maka instrument penelitian harus dioperasionalkan. Dengan kata lain instrument penelitian dijabarkan lebih lanjut kedalam indikator dan pengukuran, seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas Pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi Harapan konsumen pada saat berlangsung dan sudah transaksi berlangsung	1) Bukti Fisik 2) Keandalan 3) Daya Tanggap 4) Jaminan 5) Empati	Skala Likert
Kepercayaan (X_2)	Kepercayaan merupakan sebuah arapan yang dipegang oleh sebuah individu atau sekelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seseorang individu atau kelompok lainnya yang dapat diwujudkan.	1) Kejujuran 2) Kebaikan Hati 3) Kompetensi	Skala Likert
Kepuasan (Y)	Kepuasan pasien merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan.	1)Kesesuaian Harapan 2) Minat Berkunjung Kembali 3) Kesiediaan untuk merekomendasi	Skala Likert

E. Variabel Pengukuran

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Tjiptono & Chandra (2011: 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance*

quality), kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Indikator tersebut dipakai untuk menyusun kuesioner yang menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Skala ini umumnya menggunakan lima angka penelitian, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju, dengan kualifikasi sebagai berikut :

Tabel 5
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan
1	Bukti Fisik	4
2	Keandalan	4
3	Daya Tanggap	3
4	Jaminan	4
5	Empati	3
	Jumlah	18

2. Variabel Kepercayaan (X₂)

Menurut Mowen dan Minor (2017:116) kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.

Indikator tersebut dipakai untuk menyusun kuesioner yang menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Skala ini umumnya menggunakan lima angka penelitian, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju, dengan kualifikasi sebagai berikut :

Tabel 6
Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan

No	Indikator	Pernyataan
1.	Kejujuran	2
2.	Kebaikan Hati	3
3.	Kompetensi	2
	Jumlah	7

3. Variabel Kepuasan (Y)

Menurut Philip Kotler (2013:35), konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Indikator tersebut dipakai untuk menyusun kuesioner yang menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang mengukur kesetujuan atau

ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Skala ini umumnya menggunakan lima angka penelitian, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju, dengan kualifikasi sebagai berikut

Tabel 7
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan

No	Indikator	Pernyataan
1.	Kesesuaian Harapan	3
2.	Minat Berkunjung Kembali	2
3.	Kesediaan Untuk Merekomendasi	3
	Jumlah	8

F. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Skor Kuesioner

a. Uji Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dengan melihat tabel distribusi r. pengujian menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi SPSS 23.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Karena suatu instrumen hasilnya dikatakan reliabel jika terdapat kesamaan hasil data meskipun dalam waktu yang berbeda.

Dan untuk mengetahui besarnya nilai reliabilitas instrumen atau tes dalam bentuk jawaban uraian kuesioner dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* dengan kriteria cronbach alpha $> 0,60$ jika hasil nilai pada pengujian memenuhi kriteria maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan reliabel. Pengujian menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi SPSS 23.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah untuk menguji apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan maka perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi yang digunakan adalah uji Multikolinearitas, uji heteroskedasitas, dan uji normalitas.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen dan nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan

Variance Inflation factor (VIF), nilai tolerance yang besarnya di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel independennya. (Imam Ghazali,2012:107).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadi perbedaan variance residual suatu periode penggunaan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan *variance residual* suatu periode pengamatan dengan *studentized delete residual* nilai tersebut, sehingga dapat dikatakan model tersebut homokedastisitas. Dengan kata lain uji ini dilakukan untuk menganalisis apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian heteroskedastisitas ini menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi SPSS 23.

Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Analisis pada gambar *Scatterplot* yang menyatakan model regresi linear berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

- 1) Titik–titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0

- 2) Titik–titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

c. Uji Normalitas

Uji bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Kita dapat melihatnya dari normal probability plot yang membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data yang akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya/ grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi tidak normal.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013:116), statistic deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data yang berlaku umum atau generalisasi hasil penelitian. Analisis ini memberikan gambaran penjelasan tentang subyek yang dibahas tanpa menggunakan perhitungan angka. Analisis statistik deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami

dalam bentuk informasi yang lebih ringkas, yaitu dalam bentuk angka persentase. Statistik deskriptif digunakan untuk mencari Mean, Median, dan Modus dari hasil tabulasi data yang sudah dibuat.

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut.

Median adalah salah satu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai yang terbesar atau sebaliknya.

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut.

4. Analisis Korelasi

Perhitungan koefisien korelasi adalah untuk mengetahui adanya derajat hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Nilai korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel sangat kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negative menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).

Menurut Sugiyono (2013:242) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 8
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013:242)

5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y). Formula untuk regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

a = Intercep atau konstanta

X_1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 = Variabel Kepercayaan

b_1 = Koefisien regresi kualitas layanan

b_2 = Koefisien regresi Kepercayaan

e_i = Faktor lain diluar model

6. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui signifikan dari hipotesis dalam penelitian ini maka perlu dilakukan beberapa uji sebagai berikut :

a. Uji signifikansi parsial (uji t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t tabel dengan nilai t hitung. Apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, sebaliknya jika nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen. Tahap-tahap yang digunakan :

1) Merumuskan Hipotesis

- $H_0 : b_1 = 0$, yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pasien
- $H_1 : b_1 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pasien

- $H_0 : b_2 = 0$, yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel independen kepercayaan terhadap variabel dependen kepuasan pasien
- $H_1 : b_2 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel independen kepercayaan terhadap variabel dependen kepuasan pasien

2) Menentukan taraf nyata

$$\alpha = 5\% \text{ atau } 0.05$$

3) Mencari t hitung

$$t_{th} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{standar error}}$$

4) Kriteria pengujian

$t_{th} > t$ tabel berarti H_0 ditolak dan menerima H_1

$t_{th} < t$ tabel berarti H_0 diterima dan menolak H_1

Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikasinya :

- a) Jika tingkat signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b) Jika tingkat signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b. Uji signifikansi Simultan (uji F)

Uji simultan atau disebut juga uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas

(X) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Bentuk pengujiannya adalah

b) Penetapan Hipotesis

H_0 : tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

H_1 : terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

c) Perhitungan Signifikansi

Hipotesis kemudian diuji untuk mengetahui diterima atau ditolak hipotesisnya. Pengujian hipotesis ditunjukkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F atau biasa disebut *Analysis of varian* (Anova).

Pengujian Anova atau uji F biasa dilakukan dengan dua cara yaitu melihat tingkat signifikansi atau membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} – pengujian dengan tingkat signifikansi pada tabel Anova $< \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak (berpengaruh), sementara sebaliknya apabila tingkat signifikansi pada tabel Anova $> \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima (tidak berpengaruh). Pengujian hipotesis dapat digunakan rumus signifikansi korelasi ganda sebagai berikut :

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

Keterangan :

R^2 = koefisien korelasi ganda

K = jumlah variabel independen

N = jumlah anggota sampel

Selanjutnya uji signifikansi ini dikonsultasikan dengan F tabel (F_t) dengan dk pembilang = k dan dk penyebut = (n-k-1) dan taraf kesalahan yang ditetapkan 5%. Pengujian dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)

7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa 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. Karena variabel independen pada penelitian ini lebih dari 2, maka koefisien determinasi yang digunakan adalah Adjusted R Square. 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.