

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit FMC yang beralamat di Jalan Raya Bogor Jakarta KM.51 Bogor. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulandata menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner (angket) dan dokumentasi.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variable atau lebih yang bersifat sebab akibat., hubungan atau pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y). Metode penelitan ini berfungsi untuk meneliti suatu sample atau populasi melalui penggunaan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, serta metode statistik dalam menganalisis data dengan tujuan untuk menguji sebuah hipotesis yang telah ditetapkan.

(Sugiyono, 2015:14). Lebih lanjut menurut Creswell (2012:13), jenis penelitian kuantitatif bertujuan untuk melakukan pengujian atas teori secara objektif melalui pemeriksaan atau penelitian terhadap hubungan antar variable yang dapat diukur, sehingga data yang dihasilkan bersifat numerik dan dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

Hal tersebut sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini dimana peneliti ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan promoterhadap minat kunjungan pasien *Medical Check Up* .

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pada bagian ini menjelaskan secara umum tentang hal-hal yang berkaitan dengan populasi dan sampel penelitian, dan secara khusus menjelaskan apa yang menjadi populasi penelitian, jumlah anggota populasi, besar sampel yang diambil dan dasar penentuannya, metode pengambilan sampel dan lokasi sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien kunjungan *Medical Check Up* di Rumah Sakit FMC selama 6bulan di Tahun 2021 yang berjumlah 476 pasien.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian

ini menggunakan *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2018:81) *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan *Medical Check Up* di Rumah Sakit FMC, pada peri- ode 6 bulan terakhir di tahun 2021 yaitu berjumlah 476 pasien *Medical Check Up*.

Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin (Sugiyono, 2011:37)

Dimana :

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dalam penentuan sampel ini mentolerir kesalahan sebesar 10%, maka diperoleh sebanyak 100 responden dari total populasi sebanyak 476 pasien *Medical Check Up* Perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{476}{1 + 476 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{476}{1 + 4,76}$$

$$n = \frac{476}{5,76}$$

$n = 82,63$, dibulatkan menjadi 100

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan cara pembagian lembar kuesioner (angket) yang harus diisi oleh responden guna melengkapi data.

Menurut Sugiyono (2012:162) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika penulis tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang tidak bisa diharapkan dari responden.

Format kuisisioner yang digunakan yaitu skala *likert*, skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu, dengan kualifikasi seperti tabel berikut:

Tabel

2 Skala

Likert

Interprestasi	SS	S	KS	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1

F. Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dalam pengumpulan data. Kuesioner ini dibagikan kepada seluruh responden, dengan mengantarkan langsung kepada responden. Kuesioner ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu bagian data responden dan bagian pernyataan. Di bagian data, peneliti ingin mengetahui data jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir. Sementara dalam bagian pernyataan, responden diminta untuk memilih item yang sesuai dengan keadaannya dengan skala *likert* dari 1 sampai 5.

Tabel3
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1) Menurut Kotler dan Keller (2016:156) Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.	Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) 1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Berwujud	Skala Likert
Promosi (X2) Menurut Kotler dan Keller (2016:47) promosi merupakan aktivitas yang	Menurut Kotler dan Keller (2016:272) 1. Pesan	Skala Likert

mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya.	2. Media 3. Waktu	
Minat Kunjungan Check Up (Y) Menurut Ali Hasan (2013: 173) Minat kunjung merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu jasa atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian	Menurut Ali Hasan (2013:131) 1. Minat Transaksional 2. Minat Preferensial 3. Minat Eksploratif 4. Minat Referensial	Skala Likert

G. Validasi dan Reliabilitas Instrumen

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian, dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data (Supomo dan Indriantoro, 2013:179). Kesimpulan tersebut tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner

dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian dilakukan secara statistik dengan bantuan SPSS.

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel dengan tingkat signifikansi 0,05, maka setiap item pertanyaan dapat dinyatakan valid. Adapun rumus korelasi *product moment* yaitu :

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi antara variabel X

dan variabel Y
 n = jumlah individu dalam sampel

$\sum X$ = jumlah skor butir variabel X

$\sum Y$ = jumlah skor butir variabel Y

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013: 47) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kesesuaian atau kekonsistenan jawaban terhadap pertanyaan – pertanyaan yang diajukan kepada responden. Reliabilitas pengukuran ditentukan dengan menghitung menggunakan nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Jika koefisien *Cronbach Alpha* > 0.60, maka indikator tersebut reliabel.

Adapun rumus *Alpha Cronbach* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_b^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

k = jumlah butir pertanyaan yang diuji

S_b^2 = jumlah varians skor tiap-tiap butir

S_t^2 = varian total

H. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini diolah dan dianalisis dengan alat- alat statistik sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berhubungan dengan pengumpulan data, peringkasan data, penyamplingan dan penyajian hasil peringkasan tersebut. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan secara statistik variable-variabel dalam penelitian ini. Untuk mengetahui deskripsi data diperlukan ukuran yang lebih ringkas yaitu ringkasan statistik. Ukuran yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah nilai rata - rata, maksimum, minimum, median dan deviasi standar.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar memperoleh hasil regresi yang bisa

dipertanggungjawabkan dan mempunyai hasil yang tidak biasa. Dari pengujian tersebut asumsi-asumsi yang harus dipenuhi adalah tidak terdapat korelasi yang erat antara variable *independen* (multikolinearitas), tidak terdapat korelasi residual t dengan $t-1$ (autokorelasi), dan tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (heterokedastisitas), data yang dihasilkan terdistribusi normal. Adapun pengujian asumsi klasik terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable bebas atau variable terikat kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolgorov Smirnov satu arah. Apabila nilai Z statistiknya tidak signifikan maka suatu data disimpulkan terdistribusi secara normal. Uji Kolmogorov smirnov dipilih dalam penelitian ini karena uji ini dapat secara langsung menyimpulkan apakah data yang ada terdistribusi normal secara statistic atau tidak. Sementara uji normalitas data yang lain seperti dari statistika deskriptif diperlukan hanya untuk lebih menyakinkan lagi dari uji sebelumnya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variable bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable *independen*. multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya *variance inflation* (VIF). Pengujian ini dapat dilihat dari nilai VIF menggunakan persamaan $VIF = 1 / tolerance$ mengukur variabilitas variable bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variable bebas lainnya. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas

10. Jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu ke pengamatan lain tetap, disebut Homoskedastisitas begitu juga sebaliknya jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:135). Model regresi yang baik adalah Homokedastisitas bukan Heteroskedastisitas. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable (ZPRED) dengan nilai residualnya SRESID. Model regresi yang baik jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap sehingga diidentifikasi tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:139).

3. Analisis Regresi Linier Berganda (*multiple regression analysis*)

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable bebas terhadap variable terikatnya (Ghozali, 2018:111). Bentuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Minat kunjungan pasien *Medical Check Up*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi masing-masing variable

bebas X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Promosi

e = Standar error

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat kunjungan pasien *Medical Check Up* di Rumah Sakit FMC Bogor. Dengan melakukan analisis regresi linier berganda, dan dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS 25 statistik 25.

Uji hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Uji t (Uji secara parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Kriteria pengujian secara parsial dengan tingkat *level of significant* $\alpha = 0,05$ sebagai berikut:

- 1) Dengan cara melihat nilai signifikan dari print out komputer yaitu jika probabilitas $< 0,05$ = signifikan (menolak H_0), Artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Dengan cara melihat nilai signifikan dari print out komputer yaitu jika nilai probabilitas $> 0,05$ = tidak signifikan (menerima H_0) (k, n-k-1), artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun cara lain pengujian simultan yaitu dengan rumus uji F sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Koefisien

Korelasi =

Jumlah Pasien

r^2 = Koefisien Determinasi

b) Uji F (Uji secara simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independen* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel *dependen* (Ghozali, 2011:98). Kriteria pengujian secara simultan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05) yaitu sebagai berikut:

- 1) Dengan cara melihat nilai signifikan dari print out komputer yaitu jika nilai probabilitas $< 0,05$ = signifikan (menolak H_0), artinya variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Dengan cara melihat nilai signifikan dari print out komputer yaitu jika nilai probabilitas $> 0,05$ = tidak signifikan (menerima H_0) ($k, n-k-1$), artinya variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun cara lain pengujian simultan yaitu dengan rumus uji F sebagai berikut :

$$F_o = \frac{R^2 - 1k}{(1 - R^2) 1 (n - k - 1)}$$

5. Analisis Koefisien Korelasi

Korelasi dapat digunakan sebagai pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat, dimana variabel bebasnya dikendalikan (Sugiyono, 2018 : 280) . Rumus koefisien korelasi sebagai berikut:

$$r = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + e}{\sum Y^2}$$

Dimana dijelaskan bahwa :

Y = Kunjungan Pasien *Medical Check Up*

X_1 = Kualitas

Pelayanan X_2 =

Promosi

r = Koefisien korelasi

$(X_1, X_2, Y)_n$ = Jumlah sampel

e = Standar *error*

Jadi, jika nilai r mendekati 1, artinya korelasi dari kedua variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan kuat, dan jika nilai r mendekati 0 berarti korelasi dari kedua variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan lemah, atau tidak ada hubungan samasekali.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018:179) mengatakan bahwa koefisien determinasi dapat dipakai untuk menguji *goodness – fit* dalam model regresi. Analisis ini digunakan untuk menunjukkan bagaimana variabel terikat dapat menjelaskan variabel bebasnya, dengan cara ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jadi jika nilai R^2 memiliki hasil mendekati 1 berarti hampir semua informasi dari beberapa variabel bebas dibutuhkan untuk memperkirakan variasi variabel terikat. Sedangkan apabila hasil R^2 kecil atau 0 maka variabel bebas hanya mampu menjelaskan variasi variabel – variabel terikat dengan terbatas.