

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Hasan dalam Rizki Hidayat (2012), metode penelitian kuantitatif merupakan riset yang hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam bentuk uraian. Sedangkan pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2013), sebagai metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien rawat inap dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali yang beralamatkan Jl. Raya Waduk Cengklik, Ngargorejo, Ngemplak, Boyolali, Jawa Tengah. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023- Maret 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Silalahi (2015), populasi adalah sekumpulan kelompok dari suatu individu – individu, atau item – item dari sampel yang akan diambil untuk diukur. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat inap dengan

penjamin BPJS Kesehatan kelas 3 di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening selama periode Januari-Maret 2023 berjumlah sebanyak 2.115 pasien.

3.3.2 Sampel

Menurut Sujarweni (2015), sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang termasuk dalam populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel juga diambil dari populasi yang benar-benar mewakili dan valid yaitu dapat mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Sampel pada penelitian ini adalah pasien atau jika kondisi tidak memungkinkan bisa diwakilkan oleh keluarga pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non random sampling. Untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin, sebab jumlah populasi yang dapat dihitung dan pada penelitian ini menggunakan standar tingkat kesalahan 5% karena jumlah populasi ribuan.

Rumus Slovin menurut Sugiyono (2017) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan

sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{2.115}{1 + 2.115(0,05)^2}$$

$$= 336 \text{ sampel}$$

3.4 Variabel Penelitian

Sugiyono (2016), mendefinisikan variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari obyek tertentu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel Independen (X) dan variabel Dependen (Y) yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Variabel Independen atau variabel bebas merupakan variabel yang memberikan dampak atau pengaruh terhadap variabel lainnya. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Kinerja medis & non medis (X3)
2. Variabel Dependen merupakan variabel yang terikat keberadaannya dengan variabel lain. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening

Tabel 3.1

Variabel Operasional

Variabel	Indikator	Pembahasan	Skala
	Berwujud	Pasien dapat melihat dan memakai secara langsung bangunan atau peralatan yang ada	Likert
	Empati	Petugas memiliki sikap yang peka dan perhatian terhadap pasien	Likert

X1 Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2014)	Daya Tanggap	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien	Likert
	Kehandalan	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti dan memuaskan	Likert
	Jaminan	Petugas memiliki pengetahuan, kompetensi yang mumpuni dan bebas dari bahaya	Likert
X2 Fasilitas (Tjiptono, 2014)	Pertimbangan atau perencanaan spasial aspek	Seperti kenyamanan digabungkan dan dikembangkan untuk memperoleh tanggapan intelektual dan emosi	Likert
	Perencanaan ruangan	Interior dan arsitektur sudah memadai bagi pasien	Likert
	Perlengkapan atau perabot perlengkapan	Perlengkapan dan perabot sudah memadai untuk pasien	Likert
	Unsur pendukung lain	Toilet, tempat makan dan minum, wifi dan lain-lain	Likert

<p style="text-align: center;">X3 Kinerja (Robbins dalam Pristiani, 2022)</p>	Kualitas Kerja	Dilihat dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai	Likert
	Kuantitas	Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu	Likert
	Ketepatan Waktu	Tingkat kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu sesuai dengan ketetapan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan	Likert
	Efektivitas	Sejauh mana sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) digunakan secara maksimal untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya	Likert
	Kemandirian	Tingkat seorang pegawai dalam melaksanakan tugas	Likert

		dan fungsi kerjanya	
Y Kepuasan Pasien (Tjiptono dalam Indrasari, 2019)	Kesesuaian harapan	Kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan	Likert
	Minat berkunjung kembali	Kesediaan pasien untuk datang secara berulang	Likert
	Kesediaan merekomendas ikan	Pasien memberikan saran kepada orang lain karena pelayanan yang baik	likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner atau angket, studi pustaka, dan observasi. Menurut Sugiyono (2016) kuesioner atau angket adalah teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut Syofian (2016) skala likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau kejadian tertentu. Alternatif jawaban pada skala likert dengan memberikan skor dari masing-masing jawaban.

Alternatif Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka dalam penelitian ini adalah dengan membaca, mempelajari, dan membahas bahan bacaan melalui buku, jurnal, dan lainnya.

3. Observasi (Pengamatan)

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan ke lapangan secara langsung untuk mengetahui sebuah informasi.

3.6 Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Hadi dalam Ardhiyanti (2016), uji validitas merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur ketepatan agar dapat mencerminkan variabel-variabel yang diukur.

1. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai *pearson correlation* bernilai positif maka variabel dikatakan valid
2. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dan nilai *pearson correlation* bernilai negatif maka variabel tersebut tidak valid atau dianggap gugur.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas oleh Pearson yang dikenal dengan rumus Korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 25.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Indrawati dalam Zahra & Rina (2018), reliabilitas merupakan hubungan antara tingkat kepercayaan, sikap mengandalkan, konsisten, atau kestabilan dari hasil suatu pengukuran. Untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan teknik *Alpa Cronbach*. Menurut Ghozali (2018), mengemukakan bahwa *Alpa Cronbach* dapat diterima apabila $> 0,6$. Semakin mendekati *Alpa Cronbach* dengan 1 maka semakin tinggi keandalan konsistennya.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya memiliki distribusi data yang normal atau tidak normal. Penelitian ini menggunakan Normal *P-Plot* dinyatakan normal jika titik-titik pada gambar distribusi terlihat menyebar atau mendekati di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan mengikuti garis diagonal.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Pada intinya multikolinearitas adalah adanya suatu hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan perhitungan

bantuan program *SPSS* versi 25.

Jika dari matrik korelasi antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi yaitu di atas 0,90 maka terdapat indikasi adanya problem multikolinearitas, dan sebaliknya. Nilai *cutoff* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya problem multikolinearitas adalah $Tolerance < 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

1. $Tolerance\ value < 0,10$ atau $VIF > 10$: terjadi multikolinearitas
2. $Tolerance\ value > 0,10$ atau $VIF < 10$: tidak terjadi multikolinearitas

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wiyono (2011), uji heteroskedastisitas dipakai untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas berupa ketidaksamaan varian dari residual untuk seluruh pengamatan dalam model regresi. Dalam menentukan ada atau tidak heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Model regresi yang baik yaitu homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar analisis:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar lalu menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Regresi Linier Berganda

Menurut Sekaran dalam Muryanti (2017), analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas dari satu variabel terikat dengan skala interval. Rumus dari regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstan

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ = Koefisien variabel bebas

X1, X2, X3 = Variabel independen

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Fasilitas

X3 = Kinerja Medis & Non Medis

e = Error

3.8.2 Uji t

Penggunaan Uji t dalam penelitian adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan/ pengaruh parsial (sendiri) dan signifikan dari variabel bebasnya (X) terhadap variabel terikatnya (Y). Dasar pengambilan keputusan uji t adalah:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka variabel independen mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka variabel independen tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.8.3 Uji F

Menurut Kuncoro (2009), uji F merupakan teknik yang digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan (bersamaan) terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan uji F adalah:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

3.9 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai 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 variabel-variabel dependen.