

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif, menurut Sugiono (2005:11). Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat seberapa erat pengaruh atau hubungan itu serta untuk mengetahui atau korelasi di antara variabel independent.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian telah dilakukan. Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah Rumah Sakit Siti Hajar Medan di Jalan Jamin Ginting.

3. Waktu Penelitian

Perencanaan penelitian dari bulan Desember 2014 sampai dengan April 2015. Berikut ini rincian pelaksanaan penelitian :

Tabel 3.1
Rincian waktu penelitian

No	Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pembuatan dan Seminar Proposal	■	■	■	■	■	■														
2.	Pengumpulan Data							■	■	■	■										
3.	Analisa Data													■	■	■	■				
4.	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■
5.	Seminar hasil																			■	
6.	Pengajuan Berkas Sidang Meja Hijau																				■

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian (Juliandi, 2013:54). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien yang menggunakan layanan BPJS kelas C di Rumah Sakit Siti Hajar Medan di Jalan Jamin Ginting Medan padabulan Februari yang berjumlah 125 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen/anggota yang berobat di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.

Adapun waktu pengambilan sampel adalah pada periode persatu bulan, yaitu pada bulan Februari 2015, adapun rumus mencari sampel yaitu :

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

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan (standart error 10%)

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{125}{1+(125(0,1)^2)} \\ &= \frac{125}{2,25} = 55 \text{ Responden.} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin diatas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 55 orang. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* menurut sugiono (2011) adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan yang dikehendaki. Objek yang kebetulan bertemu pada saat pengumpulan data dan sesuai untuk diteliti, maka akan di jadikan sebagai sampel penelitian. Jadi dalam penelitian ini, hanya konsumen yang sedang berobat di rumah sakit tersebut saja yang akan dijadikan sampel.

C. Defenisi operasional

Defenisi operasional merupakan operasionalisasi dari variabel, berupa pengukuran atau pengujian. Pengukuran atau pengujian tersebut bisa dilihat dari indikator, kriteria, tolak ukur, alat ukur, alat uji, atau menentukan dan kuantitas suatu variabel. Berikut tabel definisi operasional variabel penelitian ini :

Tabel 3.2
Batasan Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala pengukuran
Lokasi (X_1)	Tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya	1. Kelancaran akses, menuju lokasi, 2. Kedekatan lokasi, 3. Keadaan lingkungan, 4. Letak lokasi 5. Tempat parkir	Likert
Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang memberi dan memenuhi sesuatu yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan sehingga tercipta rasa puas didalam diri konsumen /pelanggan	1. Bukti Langsung (tangible) 2. Keandalan (reliability), 3. Daya tanggap (responsiveness), 4. Jaminan (assurance), 5. Empati (empathy)	Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan hasil tingkat perasaan seseorang tentang apa yang akan diterimanya bila ia berobat atau mengkonsumsi suatu	1. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apabila dibandingkan	Likert

	produk atau jasa.	dengan jasa sejenisnya 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Pelayanan menggunakan BPJS kesehatan 5. Mewujudkan keramahan yang disampaikan dengan sopan dan benar	
--	-------------------	---	--

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua Jenis sumber data, yaitu data primer dan skunder.

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengamatan, wawancara dan pengisian kuisisioner oleh pasien Rumah Sakit Siti Hajar Medan.
2. Data skunder, merupakan data pendukung dari berbagai bidang yang relevasinya berhubungan dengan objek penelitian seperti data dan dokumen yang mendukung.

E. Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulisnya gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Daftar pernyataan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya

dan diberikan kepada responden. dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai yang ditentukan yaitu:

- a. Jawaban “Sangat Setuju”,diberi nilai 5.
- b. Jawaban “Setuju”,diberi nilai 4.
- c. Jawaban “Kurang Setuju”,diberi nilai 3.
- d. Jawaban “Tidak Setuju”,diberi nilai 2.
- e. Jawaban “Sangat Tidak Setuju”,diberi nilai 1.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r_{alpha} positif atau lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel
- 2) Jika r_{alpha} negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kurva PP-Plots.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya, jika varians variabel *independent* adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen disebut homoskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel output/dependent (Y) dengan satu atau beberapa variabel input/independen (X). Menurut, Umi Narimawati (2008), pengertian analisis regresi linier berganda yaitu suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval.

Teknik analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebab skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah skala likert. Beberapa peneliti memandang bahwa skala likert adalah data ordinal yang harus diubah/ditransformasikan dahulu menjadi data interval melalui metode succesive

interval sehingga dapat dianalisis menggunakan analisis regresi atau analisis jalur. Alat analisis regresi atau analisis jalur dapat digunakan langsung untuk menguji hipotesis meskipun data yang digunakan berupa data ordinal, sebab hasil analisis dengan menggunakan data skala likert yang belum dan setelah ditransformasikan melalui metode successive interval memberikan hasil yang sama. (Suliyanto, 2006)

Model regresi dinyatakan dalam persamaan :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan pasien
- a : Konstanta
- $b_1 \dots b_2$: Koefisien regresi masing-masing variabel
- X_1 : Lokasi
- X_2 : Kualitas pelayanan
- e : standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian :

$$T_{hitung} > t_{tabel} = H_0 \text{ ditolak}$$

$$T_{hitung} \leq t_{tabel} = H_0 \text{ diterima}$$

b. Uji simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95%.

Kriteria pengujian :

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak,

$f_{hitung} \leq F_{tabel} = H_0$ diterima

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (lokasi dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) ditentukan dengan koefisien determinasi $D = r^2 \times 100\%$.

