

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan memberikan gambaran bagi peneliti mengenai pengaruh publikasi fasilitas dan kualitas tindakan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah karena dasarnya penelitian ini digunakan dengan pengolahan data yang dikembangkan dengan melakukan suatu hipotesa.

B. Tempat dan Waktu Peneliti

Tempat penelitian dilakukan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah yang berada di Jl. Kartini No. 104 Kalirejo Kecamatan Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Juni 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dari penelitian ini adalah pasien yang berobat, rawat jalan, rawat inap pada

Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Maka dari itu jumlah populasi pada penelitian ini diketahui.

2. Sampel

Menurut (Arpan, 2023) sampel merupakan bagian dari populasi artinya setengah, sepertiga, sebagian kecil atau bahkan bisa seluruhnya jika populasinya tidak terlalu banyak. Namun jika populasi berjumlah besar maka peneliti tidak mungkin meneliti seluruh populasi yang ada. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan *probability sampling* dengan jenis metode *simple random sampling*

Sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 98 responden, yang dimana sampel yang digunakan tidak acak dan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Artinya pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Karena populasi diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*.

Penentuan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus sebagai berikut:

$$N : \left[\frac{N}{1 + (N \times e^2)} \right]$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e :Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di inginkan.

Penyelesaian Rumus :

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

$$n = \frac{4.114}{1+(4.114 \times 0,01^2)}$$

$$n = 98$$

Dibulatkan menjadi 98 responden yang dijadikan sampel adalah 98 orang. Untuk menentukan sampel responden digunakan metode simple random sampling. Untuk mendapatkan data dari responden peneliti data ke Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

D. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018) Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber data, antara lain sumber data primer dan sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari responden. Dalam melakukan penelitian ini, data primer yang diperoleh dari sekretaris Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah, dan pembagian kuesioner pada pasien yang berobat, rawat jalan, rawat inap Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data lainnya yang berupa catatan, buku, jurnal, bukti yang ada, atau arsip. Teknik pengumpulan data sekunder ini digunakan untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan atau didapatkan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Kuisioner

Menurut (Sugiyono, 2018) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab dengan kuesioner tentang Publikasi Fasilitas dan Kualitas Tindakan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian. Menurut (Sanusi, 2017) kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas, realibilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketetapan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner kepada responden. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan

menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan kepada para pasien yang berobat, rawat jalan, rawat inap Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Dimana pilihan jawaban yang memungkinkan telah ditentukan sebelumnya, dan tidak ada alternative jawaban yang lainnya yang disediakan untuk para responden.

Dalam jurnal (Imron, 2019) menurut Siregar (2016:138) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Terdapat lima alternative jawaban dalam keprluan analisis kuantitatif kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Skor yang diebrikan dapat dilihat di tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Nilai Jawaban Kuesioner

Jawaban Pertanyaan	Bobot Nilai
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber : (Sanusi, 2017)

1. Variabel penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) Variabel independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya perubahan pada variabel terkait, variabel dalam penelitian ini terdiri dari Pengaruh Publikasi Fasilitas (X1), Kualitas Tindakan (X2).

b) Variabel dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya perubahan dari variabel bebas, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y)

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya.

Definisi operasional penelitian ini sebagai berikut

Tabel 3.2 Pengukuran Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Publikasi Fasilitas (X1)	Menurut Agus Hermawan (2012:38) kegiatan promosi biasanya merupakan salah satu komponen yang menjadi	1. Peiklanan (Advertising) 2. Promosi Penjualan (Sales Promotion)

	prioritas dari kegiatan pemasaran	3. Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>) 4. Pemasaran Langsung (<i>Direct Marketing</i>)
Kualitas Tindakan (X2)	Menurut Kotler dan Kevin (2012) “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang dinyatakan atau tersirat.	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Empati (<i>Empathy</i>) 3. Kehandalan (<i>Realibility</i>) 4. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>)
Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Wells dan Prensky dalam Sugiyono (2016) mengatakan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen setelah menggunakan sebuah produk atau jasa”.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan

Sumber : Data diolah Penulis 2023

G. Teknik Analisis Data

1. Uji kualitas instrument

a. Uji Validitas

Menurut (Sanusi, 2017) validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dari skor total. Dalam jurnal (Imron, 2019) menurut Siregar (2016:162) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan Muhidin dan Abdurahman (2017:30) mengemukakan suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Jika r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.

Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi yang *corrected item*, metode korelasi yang digunakan adalah *person moment* titik uji validasi ini digunakan untuk menunjukkan bahwa variabel yang diukur yaitu pengaruh fasilitas publikasi (X1) kualitas tindakan (X2) dan kepuasan pasien (Y) memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti.

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

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

X = Skor Butir

Y = Skor Butir Soal

N = Jumlah Sampel

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

- 1) Apabila probabilitas (Sig) < 0,05 (alpha) maka instrumen valid.
- 2) Apabila probabilitas (Sig) > 0,05 (alpha) maka instrumen tidak valid.
- 3) Penguji validitas instrumen dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution* seri 26).

b. Uji Realibilitas

Menurut (Sanusi, 2017) reliabilitas adalah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Menurut Muhidin dan Abdurahman (2017:37) suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dalam jurnal (Imron, 2019). Uji Realibilitas dalam penelitian ini menggunakan pengelolaan yang dibantu oleh SPSS (*Statistical Program and Service Solution* seri 26) dengan membandingkan antara Alpha dengan interpretasi nilai r . Uji realibilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach yaitu:

$$r_{II} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan :

r_{II} = Reliabilitas Instrumen

$\sum$ = Jumlah varian skor tiap item

k = Banyaknya soal

σ^2 = Varians total

Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Nilai Korelasi	Keterangan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,000	Sangat Tinggi

Sumber : (Sinambela, 2014)

2. Uji Asumsi Klasik (Persyaratan Analisis Data)

a. Uji Normalitas

Dalam Jurnal (Imron, 2019) menurut Priyastama (2017:117) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas sampel untuk menguji apakah kita menggunakan data sampel yang diambil dari sejumlah populasi terlebih dahulu perlu diuji kenormalitasan sampel tersebut dengan rujukan apakah jumlah sampel tersebut sudah representatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa

dipertannggjawabkan. Uji normalitas sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Probability Plot* dan *Kolmogorov Smirnov (KS)*.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

- a) Dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Dengan angka probabilitas signifikansi, yaitu :
 - 1) Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - 2) Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antar variable independen dalam model regresi. Ada beberapa metode pengujian yang bias digunakan, di antaranya: dengan melihat nilai inflation factor (VIF) pada model regresi, dengan membandingkan.

Dalam jurnal (Sudarmin, 2016) menurut Sandy (2010) dalam Masngudi (2012:120) multikolinearitas adalah adanya hubungan linear yang sempurna/pasti diantara beberapa/ semua variabel yang

menjelaskan dari model regresi. Berikut prosedur pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini :

Rumusan Hipotesis :

1) Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas

2) Jika nilai tolerance $< 0,10$ maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai tolerance $> 0,10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

3. Metode Analisis Data

a. Regresi Linier Berganda

Menurut regresi berganda adalah analisis tentang hubungan antara dua atau lebih independen variabel dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Nilai estimasi Kepuasan Pasien (Y)

a = Konstanta

X1 = Nilai variabel independen publikasi fasilitas (X1)

X2 = Nilai variabel independen Kualitas tindakan (X2)

$b_1 b_2$ = Koefisien regresi (X1, X2)

e = Variabel Pengganggu

4. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis berupa uji t dan uji f yang dimana uji t dan uji f sebagai berikut:

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikan masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel bebas mana yang lebih berpengaruh diantara kedua variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Rumusan Hipotesis:

1) Pengaruh Publikasi Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Publikasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

Ha : Terdapat pengaruh antara Publikasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

a) Dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak
- 2) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Menentukan nilai titik kritis untuk T tabel pada $d = k$ dan $dk = n-k-1$

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai α (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika nilai sig $> 0,05$ maka Ho ditolak
- b) Jika nilai sig $< 0,05$ Ho diterima
- c) Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis

2) Pengaruh Kualitas Tindakan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Tindakan Terhadap
Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung
Tengah.

Ha : Terdapat pengaruh antara Kualitas Tindakan Terhadap
Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung
Tengah.

Kriteria Pengujian dilakukan dengan :

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ha diterima

Menentukan nilai titik kritis untuk T Tabel pada $d = k$ dan $dk = n - k - 1$

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (Sig) dengan
nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

- a) Jika nilai sig $< 0,05$ maka Ho ditolak
- b) Jika nilai sig $> 0,05$ maka Ha diterima
- c) Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Pengelolaan data menggunakan SPSS (*statistical Program and Service Seri 26*).

- 1) Uji F : Pengaruh Publikasi Fasilitas (X_1) dan Kualitas Tindakan (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Ho : Publikasi Fasilitas (X_1) dan Kualitas Tindakan (X_2) tidak
berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Ha : Publikasi Fasilitas (X1) dan Kualitas Tindakan (X2)

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Maka dari itu dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dan nilai F_{tabel} melalui ketentuan sebagai berikut :

- a) Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya semua variabel bebas secara bersama - sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel tersebut.
- b) Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya semua variabel bebas secara bersama – sama atau simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel tersebut.