

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Arikunto (2019), penelitian deskriptif adalah penelitian untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Analisis data ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Kartini yang berlokasi di Jl. Kartini No.104, Kalirejo, Kecamatan Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini berlangsung mulai dari bulan Maret sampai Juni 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pasien yang sedang berobat dan pasien yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo. Berdasarkan data yang di dapat dari Rumah Sakit Kartini Kalirejo jumlah populasi

dalam penelitian ini sebanyak 4.114 orang yang terdapat pada bulan Mei 2023 baik rawat jalan maupun rawat inap.

2. Sampel

Menurut Arpan (2022), 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 penarikan sampel yang digunakan adalah metode *sample random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Jadi penelitian ini menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan *rumus Slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e² = Batas kesalahan

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat dihitung untuk mendapatkan jumlah sampel sebagai berikut :

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

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

$$n = 97,62$$

$$n \approx 98$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka didapatkan sebanyak 98 responden supaya peneliti ini menjadi mudah, maka sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Untuk mendapatkan data dari responden peneliti datang ke Rumah Sakit Kartini Kalirejo dan membagikan kuesioner kepada pasien yang sedang berobat dan pasien yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah sumber data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh peneliti dari sumber utama, yang dapat diolah berupa kata-kata atau tindakan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengisian kuesioner oleh pasien yang sedang berobat dan pasien yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo. Metode ini digunakan

untuk mengumpulkan data berdasarkan komunikasi langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan data analisis mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kartini. Desain skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Dalam skala, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pernyataan disediakan lima jawaban.

Tabel 3.1
Skala Likert

Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan Harapan	Skala
Sangat Puas	Sangat Penting	5
Puas	Penting	4
Cukup	Cukup	3
Kurang Puas	Kurang Penting	2
Tidak Puas	Tidak Penting	1

Sumber : data diolah tahun 2023

Dalam penelitian ini penulis menggunakan model skala *Likert* dimana terdapat 5 poin. Menurut Sugiyono (2017) dalam jurnal (Noviyanti et al., 2017) skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.. Penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dan harapan pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, skala *Likert* yang digunakan berupa angka dan

mengandung arti sebagai berikut : a. Sangat Puas (SP) skor = 5 b. Puas (P) skor = 4 c. Cukup (C) skor = 3 d. Kurang Puas (KP) skor = 2 e. Tidak Puas (TP) skor = 1. Sehingga dengan perhitungan menggunakan skala *Likert* ini bagi responden tidak memiliki alternatif jawaban lain karena sudah diperjelas.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder adalah sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data-data yang diperlukan oleh data primer atau data utama, yaitu dapat berupa buku-buku, makalah, arsip, dokumen pribadi serta dokumen resmi. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari data perusahaan yang bersangkutan biasanya berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan yang dicatat secara rutin.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), definisi variabel penelitian adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang bervariasi antara orang dan organisasi yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan Rumah Sakit kartini dengan jawaban menggunakan Skala *Likert*. Dari definisi operasional variabel dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan	Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Empathy</i> (empati) 3. <i>Reliability</i> (keandalan) 4. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 5. <i>Assurance</i> (jaminan) (Kotler dan Keller, 2016)

Sumber : data diolah tahun 2023

A. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015), validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan item-item dalam kuesioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel yang diteliti. Hal ini membuat peneliti menguji validitas dengan kuesioner (angket) yang langsung diberikan kepada pasien Rumah Sakit Kartini Kalirejo.

Maka uji validitas yang dilakukan untuk mengukur seberapa baik suatu instrumen yang digunakan dalam mengukur konsep yang seharusnya yaitu :

$$r = \frac{n \sum XYZ - \sum X \cdot \sum Y \cdot \sum Z}{\sqrt{[(\sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [(\sum Y^2) - (\sum Y)^2] \cdot [(\sum Z^2) - (\sum Z)^2]}}$$

Dimana :

r : Korelasi *product moment*

n : Jumlah responden

X,Y : Kuesioner

Z : Jumlah poin

Ketentuan :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket tersebut valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015), reliabilitas adalah suatu indikator yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Fungsi dari uji reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsisten alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama.

Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrument yang reliabel berarti instrument yang

bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan prosedur yang sama dengan uji validitas.

Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur yang dikaitkan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten dapat dipercaya. Uji reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrument tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, untuk mengetahui tingkat reliabel kuesioner maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

Dimana :

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

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas item

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_b^2$: Jumlah varians butir

$\sum a_t^2$: Varian total

Tabel 3.3
Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Koefisien r	Reliabilitas
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi
0,60 – 0,799	Tinggi
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2014)

Pengujian realibilitas instrument dilakukan melalui program SPSS 23 dengan membandingkan antara koefisien r dengan koefisien *Alpha Cronbach*. Maka dari itu, kriteria pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah sebagai berikut :

- a. Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka item pertanyaan dalam kuesioner dapat diandalkan (*reliable*).
- b. Nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka item pertanyaan dalam kuesioner tidak dapat diandalkan (*not reliable*).

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain atau suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur tingkat harapan dan tingkat kinerja untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Noviana & Kusumawati, 2012).

Ada dua tahapan pengolahan yang digunakan pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu :

- a. Analisis Tingkat Kesesuaian
- b. Analisis Diagram Kartesius

4. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah suatu indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam persentase secara menyeluruh sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi atas kualitas pelayanan suatu jasa yang diberikan perusahaan (Noviana & Kusumawati, 2012)

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut-atribut pelayanan. Adapun cara untuk mengukur *Customer Stisfaction Index* dilakukan melalui empat tahapan (Fitriana 2014).

- a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Dimana:

- n : Jumlah Responden
 Yi : Nilai Kepentingan Atribut ke-i
 Xi : Nilai Kinerja Atribut ke-i

b. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

P : Jumlah atribut kepentingan (*importance*) ke-p

I : Atribut produk ke-i

c. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan X (*Mean Satisfaction Score*).

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$WS_i = \frac{H \sum_{i=1}^P WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana :

P : Atribut kepentingan (*importance*) ke-p

HS : Skala maksimum yang digunakan (*Highest Scale*)

Kriteria Indeks Kepuasan merupakan skala maksimum 5 dengan kisaran 0,00 sampai dengan 1,00 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
81%-100%	Sangat puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup
35%-50,99%	Kurang puas
0%-34,99%	Tidak puas

Sumber : Fitriana (2014)

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.