

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian dilapangan, kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris.

Sugiyono (2011) mengatakan metode penelitian kuantitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Menurut Sugiyono (2011: 29) “penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum”.Rancangan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif korelasi, karena data penelitian ini berupa angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) bahwa “metode ini sebagai ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah, yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis”. Metode ini diklaim metode kuantitatif hubungan lantaran data penelitian ini berupa nomor -nomor & analisis memakai statistik & mencari interaksi antar variabel.

B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi yaitu pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel termasuk ke dalam populasi sasaran atau representatif. Penelitian ini menggunakan random sampling untuk mengumpulkan data, artinya setiap anggota populasi memiliki kesempatan dan peluang sampling yang sama. Tidak ada intervensi peneliti. (*Probability sampling*) memiliki kelebihan dan kekurangan. Populasi penelitian ini adalah 90

orang. Dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Sehingga berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{486}{1 + (486 \cdot 0,10^2)} = 82,935 \text{ dibulatkan menjadi } 83$$

Dari hasil perhitungan didapatkan jumlah minimum sampel sebesar 83 yang dibulatkan menjadi 90 responden. Dari 90 responden pengambilan sampel dilakukan selama 9 hari dengan 10 responden setiap harinya.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

- a. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel terikat berubah atau terjadi. Variabel bebas disebut juga variabel bebas dalam penelitian ini pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2).
- b. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga sebagai variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk mengenai bagaimana suatu varian pada ukur. Berdasarkan konsep yg sudah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tadi wajib memungkinkan buat diukur menggunakan memakai beberapa indicator menjadi berikut:

Kualitas Pelayanan

Definisi Konsep : kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan para pelanggan yang dapat dinilai

dengan menggunakan indikator *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*.

Definisi Operasional, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan para pelanggan yang dapat dinilai dengan menggunakan indikator *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty* yang diukur dengan skala Likert dan diberikan kepada pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

Fasilitas

Definisi konsep : disintesisikan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Definisi Operasional disintesisikan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan untuk mendukung kenyamanan konsumen yang diukur dengan skala Likert dan diberikan kepada pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

Kepuasan Pasien

Definisi Konsep : kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan dan persepsi atas kinerja yang diterima.

Definisi Operasional : kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan dan persepsi atas kinerja yang diterima. yang diukur dengan skala Likert dan diberikan kepada pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

Maka, dalam mengukur variabel-variabel tersebut, dilakukan penyebaran kuisisioner pada responden. Penjabaran operasional variabel pada penelitian ini secara singkat merupakan menjadi berikut :

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen

| No | Variabel | Indikator | Butir Angket |
|----|--------------------|--|-------------------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan | 1. tangible. 2. reablility 3. responsiveness | 1,2,3 4,5,6 7,8,9 |

| No | Variabel | Indikator | Butir Angket |
|----|-----------------|--|-------------------------|
| | | 4. assurance 5. emphaty | 10,11,12 13,14,15 |
| 2 | Fasilitas | 1. Peralatan Kerja 2. Kenyamanan Pasien | 1,2,3,4 5,6,7,8 |
| 3 | Kepuasan Pasien | 1. Harapan 2. Persepsi | 1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 |

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pencatatan atau pengecekan sebagian kecil dari semua objek yang diamati. Metode pengumpulan data berikut digunakan dalam pengambilan sampel:

1. Observasi

Observasi meruokan teknik untuk mengetahui kondisi dan situasi pada Rumah Sakit.

2. Kuisisioner

Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis kepada responden yang harus mereka jawab. Kuesioner adalah cara yang efektif bagi peneliti untuk secara akurat memahami variabel mana yang akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga berlaku untuk situasi di mana jumlah responden banyak dan tersebar. Metode survei mengumpulkan data tentang kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Semua variabel diukur dengan menggunakan alat survei berupa kuesioner, dan kuesioner dibagikan kepada responden dalam bentuk tanya jawab, seperti skala likert.

Skala likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item. Skor atas pilihan jawaban untuk kuisisioner yang diajukan untuk pertanyaan dituangkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.2 Skala Likert

| No | Skor Positif | Skor Negatif |
|----|--------------|--------------|
| 1 | 5 | 1 |
| 2 | 4 | 2 |

| No | Skor Positif | Skor Negatif |
|----|--------------|--------------|
| 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 4 |
| 5 | 1 | 5 |

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaannya menjadi lebih mudah dan baik, dalam arti lebih cermat, lengkap sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Instrument penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah “suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati”. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa alat adalah alat yang digunakan peneliti untuk membuat metode pengumpulan data lebih sistematis dan mudah diterapkan. Dalam hal bagaimana dan bagaimana memperoleh data lapangan, alat penelitian sangat penting. Penelitian berupa kuesioner, berdasarkan pengembangan tool grid untuk setiap variabel pemeriksaan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis yg dipakai merupakan menggunakan memakai analisis regresi linier berganda. Analisis regresi ini bertujuan buat mengetahui antara kepemimpinan (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y). Data diperoleh di lapangan nanti akan diolah dengan menggunakan SPSS.

1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data, langkah-langkah sentral dan langkah-langkah diseminasi. Data tersebut juga menggambarkan skor minimum, skor maksimum, rata-rata, median dan modus, standar deviasi, skor maksimum dan minimum.

2. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah

instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas akan dilakukan menggunakan SPSS 20 yang hasilnya akan terlihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*, jika nilai validitas setiap pernyataannya lebih besar dari 0,334 ($r_{tabel}=0,334$), maka dianggap valid.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas artinya data yang diperoleh konsisten atau stabil. Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran himpunan objek yang sama berkali-kali akan mendapatkan hasil yang serupa.

Suatu kuisisioner dikatakan reliable jika jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan konsisten. Hubungan tersebut dinyatakan dengan koefisien "r", koefisien r berkisar 0 sampai 1 dan nilai $>0,6$ artinya butir pertanyaan atau variabel tersebut adalah reliable atau dapat dipercaya. Hal ini artinya data yang dipergunakan telah layak digunakan pada analisis berikutnya.

3. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Normalitas sebaran data adalah kondisi buat memilih jenis statistic yg dipakai pada analisa selanjutnya. apabila data berdistribusi normal maka uji statistik parametrik bisa dilakukan, sebagai akibatnya wajib memakai statistic non parametrik.

b. Uji Homogenitas

Tujuan homogenitas sampel adalah untuk mengetahui apakah data sampel yang diambil merupakan sampel yang berasal dari popuasi bervarian homogeny. Pengujian menggunakan program SPSS versi 20 dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Ha : Varians populasi adalah homogeny

Ho : Varians populasi adalah tidak homogeny, dengan kriteria uji :

Terima Ha jika nilai $\alpha > 0,05$ atau tolak Ho jika nilai $\alpha < 0,05$.

4. Uji Statistik

Analisis regresi linier berganda merupakan interaksi linier antara variabel independen (X) & variabel dependen (Y), atau pada artian terdapat variabel yg menghipnotis & variabel yg dipengaruhi. Analisis ini bertujuan buat mengetahui arah interaksi antara variabel independen & variabel dependen apakah positif atau negatif buat memprediksi nilai berdasarkan variabel dependen bila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier sederhana menjadi berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Keterangan :

Y = variabel kepuasan pasien (yang diprediksi)

X₁ = variabel kualitas pelayanan

X₂ = variabel fasilitas

a = konstanta (nilai Y, apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan jika bernilai positif atau penurunan jika bernilai negatif)

Untuk membuktikan hipotesis ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan, maka dilakukan uji F dan uji T.

a. Pengujian Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji t dipakai buat menguji hipotesis secara parsial guna memberitahuakan dampak setiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t merupakan pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan nilai signifikansi t_{hitung} lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H₀) atau hipotesis alternative (H_a) yang ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Ho = Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Ha = Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.
- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima.

b. Pengujian Arti Keseluruhan Regresi (Uji F)

Uji F adalah pengujian interaksi regresi secara simultan yg bertujuan buat mengetahui apakah semua variabel independen bersama-sama memiliki dampak yg signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan nilai F.

Setelah dilakukan analisis data & diketahui output perhitungannya, maka langkah selanjutnya merupakan membandingkan nilai Fhitung menggunakan Ftabel atau bias jua menggunakan memperhatikan signifikansi F lebih mini atau sama menggunakan 0,05 atau signifikansi F lebih akbar menurut 0,05.

Ho = Secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Ha = Secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikansi dari variabel independen terhadap variabel dependen