

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2016:32) mendefinisikan “Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain.”

Menurut Sugiyono (2016:7) “Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah tempat variabel melekat. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah seseorang yang pernah melakukan pengobatan di RSIA Brawijaya Bojongsari atau dengan kata lain subjek dari penelitian ini adalah seluruh pasien RSIA Brawijaya Bojongsari.

Objek adalah hal/kegiatan yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi objeknya adalah Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pasien RSIA Brawijaya Bojongsari Depok.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi observasi yang dilakukan RSIA Brawijaya Bojongsari yang berlokasi di Jalan Raya Ciputat Parung, Bojongsari Depok

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini terhitung mulai dari Januari – April 2018.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2016:80)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah melakukan pengobatan rawat jalan maupun rawat inap di RSIA Brawijaya Bojongsari dalam kurun waktu antara bulan Februari sampai dengan bulan April 2018.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2016: 81). Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian pasien yang pernah menjalani rawat jalan maupun rawat inap mengalami pengobatan di RSIA Brawijaya Bojongsari.

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* yang merupakan bagian dari metode *non probability sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam teknik ini sampel dipilih berdasarkan tujuan dan maksud penelitian yang telah memenuhi pertimbangan. Dalam hal ini pertimbangan dalam memilih sampel adalah sebagai berikut:

1. Sampel/Responden pernah mengalami rawat inap atau rawat jalan di RSIA Brawijaya Bojongsari.
2. Sampel/Responden mengetahui tentang bukti fisik baik eksterior maupun interior dari RSIA Brawijaya Bojongsari dengan minimal satu kali melakukan pengobatan.

Penentuan ukuran sampel penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Roscoe yaitu “Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 dan Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30”. Karena peneliti membagi responden menjadi dua kategori yaitu Pasien Rawat Jalan dan Pasien Rawat Inap, maka peneliti mengambil sampel 30×2 (jumlah kategori) = 60 responden.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Yaitu data yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan analisis output dan teknik perhitungan statistika yang menjelaskan mengenai kedependenan antar variabel yang dipaparkan dalam perhitungan angka.

b. Data Kualitatif

Yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang tujuannya menjelaskan secara deksriptif dari hasil analisis dokumen yang dituangkan dalam bentuk catatan lapangan. Data kualitatif juga bisa berbentuk dokumentasi pemotretan pada objek penelitian.

3.5.2 Sumber Data

- a. Data Primer, data yang didapatkan secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada pasien RSIA Brawijaya Bojongsari.
- b. Data Sekunder, data pendukung yang didapatkan tidak langsung. Seperti: *Company Profile*, literatur dan dokumentasi yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara:

1. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan atau mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner terhadap 60 responden yang merupakan pasien dari RSIA Brawijaya Bojongsari.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan riset lapangan dengan mengumpulkan data secara langsung.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data dengan cara mengutip, mengulas dan mengkaji data yang berasal dari literatur, jurnal, penelitian terdahulu, internet, buku referensi dan lain-lain.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Skala
Physical Evidence (Zeithaml and Co Bitner)	Service-scape	<i>Building Exterior</i>	1	Likert
		<i>Desain Interior</i>	2	
		Area parkir memadai dan mobilitas kendaraan yang mudah	3	
		<i>Signs</i> yang lengkap dan memudahkan memperoleh informasi	4	
		<i>Waiting areas</i> yang nyaman	5	
		<i>Medical Equipment</i> yang lengkap	6	
		Kerapian dan kesigapan <i>Admission office</i>	7	
		Kebersihan <i>Patient Care Room</i>	8	
		Kualitas Udara yang nyaman	9	
	Other Tangible	Busana Karyawan	10	
		Brosur	11	
		Situs Internet	12	
Kepuasan Pelanggan (Lovelock et al)	Kinerja	Kinerja perawat dan dokter	1	
		Pelayanan Administrasi	2	
	Estetika	Lingkungan Interior	3	
		Lingkungan Eksterior	4	

	<i>Features</i>	Fasilitas Ruang tunggu	5	
		keamanan, kenyamanan kebersihan	6	
	<i>Perceived Quality</i>	Kepuasan fasilitas	7	
		kepuasan fasilitas dan suasana lingkungan	8	

Sumber: Zeithaml and Co Bitner dalam Service Marketing, dan Lovelock *et al*

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan sebuah skala pengukuran, dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran skala Likert . Skala Likert dalam penelitian ini menggunakan gradasi dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Tabel 3.2
Tabel Skala Likert

Pernyataan	Kode	Skor
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	ST	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Sugiono, 2016

3.8 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data digunakan untuk mengolah hasil data yang telah terkumpul melalui hasil penyebaran kuesioner, sehingga data yang telah dianalisa tersebut dapat diajadilam sebuah acuan dalam pengambilan kesimpulan.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang akan diukur dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Agar diketahui masing-masing butir pertanyaan valid atau tidak dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing butir-butir pertanyaan dengan nilai pertanyaan secara keseluruhan. Apabila hasil r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka dapat dikatakan

bahwa kuesioner tersebut valid, tetapi jika angka $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan atau tidak dan dapat digunakan berulang kali dan memberikan hasil yang relatif sama.

Sebuah instrumen yang diuji dapat dikatakan reliabel jika hasil perhitungan *Alpha* yang didapat lebih besar dari angka 0,60. Jika suatu instrumen telah dikatakan reliabel ini berarti instrumen tersebut telah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu dan dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut dapat dipercaya.

3.8.3 Analisis Koefisien Kolerasi Sederhana (*r*)

Metode korelasi menggambarkan tentang keeratan hubungan atau korelasi antar variabel, dalam hal ini hubungan yang akan diteliti pengaruhnya adalah variabel bebas yaitu *physical evidence* (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y).

Sesuai kajian teori untuk menginterpretasikan koefisien korelasi adalah sebagai berikut.

Tabel 3.6
Intrepestasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,220 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2016.

Setelah diperoleh nilai *r*, selanjutnya mencari koefisien determinasi yang ditujukan untuk mengetahui lebih jelas seberapa besar pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan. Menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber : Arikunto (2010: 213)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor total

ΣX = Jumlah skor dalam distribusi X

Σ = Jumlah skor dalam distribusi Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

3.8.4 Analisis Koefisien Determinan (r^2)

Uji determinasi adalah pengujian yang menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dimana jika bernilai 0 dapat diartikan bahwa variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan jika angka r^2 berkisar mendekati angka 1 berarti variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Rumus :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : koefisien determinan

R : koefisien korelasi

3.8.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) dapat diprediksikan melalui variabel independen *physical evidence* (X) atau prediktor secara individual. Maksud dari teknik analisis ini juga dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel independen, atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen ataupun sebaliknya. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Y = Variabel *Dependentm* (Variabel terikat)

X = Variabel *independent* (Variabel bebas)

3.8.6 Uji Hipotesis (T)

Uji hipotesis T dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh signifikansi yang dihasilkan oleh variabel *physical evidence* terhadap variabel keputusan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dengan derajat kebebasan (n-2).

a. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau tingkat signifikansi $>5\%$ maka:

H_0 : Diterima (Variabel *physical evidence* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien)

H_a : Tidak Diterima (Variabel *physical evidence* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien)

b. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau tingkat signifikansi $\leq 5\%$ maka:

H_0 : Tidak Diterima (Variabel *physical evidence* memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan)

H_a : Diterima (Variabel *physical evidence* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pasien)