

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang.<sup>31</sup> Penelitian ini digambarkan posisi RS Kasih Ibu menurut persepsi pelanggan dibandingkan dengan rumah sakit pesaing.

#### **B. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Surakarta dan obyek penelitian ini adalah *positioning* RS Kasih Ibu. Daerah tempat tinggal responden yang diambil ada di seluruh wilayah kota Surakarta

Kriteria inklusi adalah subyek pengguna jasa pelayanan RS Kasih Ibu, RS X Surakarta dan RS Y Surakarta pada unit rawat inap dan rawat jalan, baik sebagai pasien ataupun keluarga pasien. Subyek penelitian berusia lebih dari 17 tahun yang dianggap sudah mampu untuk mengambil keputusan sendiri dalam memilih layanan rumah sakit

Kriteria eksklusi adalah subyek yang tidak bersedia menjadi responden, subjek yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap dan subjek yang memiliki gangguan kejiwaan.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber daya yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.<sup>31</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan RS Kasih Ibu, RS X Surakarta, dan RS Y Surakarta.

### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki ciri yang sama dengan populasi.<sup>33</sup> Roscoe (1975) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.<sup>34</sup> Peneliti menentukan besar sampel untuk pengguna jasa pelayanan RS Kasih Ibu, RS X Surakarta, dan RS Y Surakarta adalah 50 orang.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang dipergunakan adalah *accidental sampling*, yang juga disebut *convenience sampling*, yaitu pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai menurut keinginan peneliti. Orang yang dipilih sebagai anggota atau bagian dari sampel adalah siapa saja mereka yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah ditemui atau dijangkau, dan memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel.<sup>35</sup>

## **D. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah instrumen pengumpul data secara mandiri di mana setiap responden penelitian mengisinya sebagai bagian dari studi penelitian. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang pikiran, perasaan, sikap, keyakinan, nilai-nilai, persepsi, kepribadian, dan niat perilaku responden penelitian. Peneliti berusaha untuk mengukur berbagai macam karakteristik menggunakan kuesioner.<sup>36</sup>

## **E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

### **1. *Tangibles***

*Tangibles* merupakan persepsi responden tentang kualitas tampilan RS secara umum termasuk kemudahan untuk mengakses rumah sakit. Nilai diukur dengan menggunakan skala Likert dari nilai 1 (sangat tidak baik) sampai nilai 4 (sangat baik).

### **2. *Reliability***

*Reliability* merupakan persepsi responden terhadap kehandalan rumah sakit yang meliputi ketrampilan tenaga medis dan non medis hingga kelengkapan fasilitas penunjang medis. Nilai diukur dengan menggunakan skala Likert dari nilai 1 (sangat tidak baik) sampai nilai 4 (sangat baik).

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* merupakan persepsi responden terhadap kesigapan petugas baik *medis* maupun non *medis* dalam memberikan pelayanan. Nilai diukur dengan menggunakan skala Likert dari nilai 1 (sangat tidak baik) sampai nilai 4 (sangat baik).

### 4. *Assurance*

*Assurance* merupakan persepsi responden terhadap kepastian pelayanan yang meliputi biaya serta ada tidaknya layanan asuransi kesehatan. Nilai *diukur* dengan menggunakan skala Likert dari nilai 1 (sangat tidak baik) sampai nilai 4 (sangat baik).

### 5. *Emphaty*

*Emphaty* merupakan persepsi responden atas keramahan petugas *medis* dan non *medis* serta penampilan fisik petugas saat memberikan pelayanan. Nilai diukur dengan menggunakan skala Likert dari nilai 1 (sangat tidak baik) sampai nilai 4 (sangat baik).

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kualitas instrumen akan menentukan kualitas data yang terkumpul. Ungkapan “*Garbage tool garbage result*” merupakan hubungan antara instrumen dengan data. Oleh karena itulah, menyusun instrumen bagi kegiatan penelitian merupakan langkah penting yang

harus dipahami betul oleh peneliti.<sup>32</sup> Instrumen dari penelitian ini adalah kuesioner kualitas pelayanan, yang dibuat sendiri oleh peneliti, yang mengukur kualitas pelayanan di .RS Kasih Ibu, RS X Surakarta, dan RS Y Surakarta, secara sekaligus.

Instrumen penelitian, sebelum digunakan untuk pengambilan data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen. Uji coba dilakukan terhadap 30 responden penelitian, untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen.

### **1. Uji Validitas Instrumen**

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang secara akurat memberikan gambaran mengenai variabel yang diukur seperti dikehendaki oleh tujuan pengukuran tersebut.<sup>37</sup>

Metode yang digunakan untuk mencari validitas instrumen adalah korelasi *product moment (person correlation)* antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*.<sup>38</sup> Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_i = \frac{\sum_{j=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_i)(t_j - \bar{t})}{\sqrt{\sum_{j=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_i) \sum_{j=1}^n (t_j - \bar{t})^2}}$$

Keterangan :

$X_{ij}$  = Skor responden ke j pada butir pertanyaan i

$\bar{X}_i$  = Rata-rata skor butir pertanyaan i

$t_j$  = Total skor seluruh pertanyaan untuk responden ke-j

$\bar{t}$  = Rata-rata total skor

$r_i$  = Korelasi antara butir pertanyaan ke-i dengan total skor<sup>38</sup>

Skor tes pada umumnya adalah jumlah dari skor semua itemnya, oleh karena itu dengan sendirinya skor setiap item menjadi bagian atau porsi dari skor tes tersebut. Porsi ini akan semakin besar apabila item dalam tes semakin sedikit. Hal ini berarti bahwa sewaktu koefisien korelasi skor suatu item dan skor tes dihitung, sesungguhnya koefisien yang diperoleh adalah koefisien korelasi antara skor item tersebut dengan skor tes yang berisi skor item itu sendiri. Hal itu tentu saja akan menyebabkan koefisien korelasinya cenderung menjadi lebih tinggi daripada kalau korelasi itu dihitung antara skor item dengan skor tes yang tidak mengandung item yang bersangkutan. Keadaan inilah yang disebut *spurious overlap*. Akibatnya terjadi overestimasi terhadap korelasi item dengan total. Apabila jumlah item lebih dari 30 buah umumnya efek *spurious overlap* tidak begitu besar, sehingga bisa diabaikan.<sup>37</sup> Apabila jumlah

item sedikit, agar diperoleh informasi akurat mengenai korelasi antara item dengan total skor, digunakan koreksi dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x}}$$

Keterangan :

$r_{i(x-i)}$  = Koefisien korelasi item-total setelah dikoreksi

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi skor item-total sebelum dikoreksi

$S_i$  = Deviasi standar skor suatu item

$S_x$  = Deviasi standar skor total<sup>37</sup>

Batas kritis yang digunakan untuk menentukan validitas data adalah 0,3. Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besar 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat.<sup>39</sup>

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil pengukuran. Contoh satu dari pengukuran yang reliabel (konsisten) adalah apabila dihasilkan skor yang sama (atau serupa) jika seseorang diuji dua kali.<sup>40</sup> Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan teknik Cronbach's Alpha, dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha

$n$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_i^2$  = Varians skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = Varians skor total<sup>38</sup>

Sebuah aturan yang populer bahwa ukuran koefisien Alpha umumnya harus, minimal, lebih besar dari atau sama dengan 0,70 untuk tujuan penelitian.<sup>36</sup>

## G. Analisis Data

Data persepsi konsumen terhadap pelayanan rumah sakit digambarkan dengan menggunakan perhitungan skala Likert dari nilai 1 (sangat tidak baik) sampai 4 (sangat baik).

*Positioning* masing – masing rumah sakit diketahui dengan menggunakan analisis *Multidimensional Scaling* (MDS) yang kemudian digambarkan dengan peta persepsi dengan metode biplot untuk mengetahui posisi rumah sakit satu dengan yang lain berdasarkan persepsi konsumen tentang pelayan masing – masing rumah sakit.