

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian observasional analitik dan rancangan penelitian *crosssectional*. Peneliti melakukan riset yang dilakukan pada pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo. Lokasi ini dipilih karena pencapaian BOR pada tahun 2016 di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo masih belum optimal (55,49%), dimana standar pemakaian tempat tidur (BOR) adalah 65%-85%. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2017 – Januari 2018.

Selain BOR yang masih rendah juga karena RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sudah mulai mengimplementasikan pelayanan berprinsip syariah sejak bulan september 2017 sebagai salah satu diferensiasi dalam strategi pemasarannya.

#### **C. Populasi Sampel dan Sampling**

##### **1. Populasi**

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo. Populasi studi dalam penelitian

ini yaitu seluruh pasien yang sedang di rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ketika penelitian dilaksanakan.

## 2. Sampel

Sampel konsumen dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang sedang rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ketika penelitian dilaksanakan yang memenuhi kriteria inklusi subyek penelitian. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*.

## 3. Besar Sampel

Karena populasi tidak diketahui, maka penentuan besaran sampel dengan menggunakan *software OpenEpi version 3* melalui rumus *Fleiss et al.*

$$n = \frac{Z^2_{1- \alpha/2} p(1-p)}{d^2}$$

n = Besar sampel

$Z^2_{1- \alpha/2}$  = Nilai sebaran normal baku dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau 1,96

p = Perkiraan proporsi pasien RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (0,5)

d = Limit dari error atau presisi absolut (0,1)

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

#### 4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

##### a. Kriteria inklusi sampel konsumen

- 1) Pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo yang ditemui saat penelitian diadakan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
- 2) Bersedia mengikuti penelitian ini

##### b. Kriteria Eksklusi sampel konsumen

- 1) Responden sedang dalam keadaan sakit parah dan tidak bisa melakukan wawancara
- 2) Pasien adalah karyawan atau keluarga karyawan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
- 3) Pasien anak-anak dibawah umur 12 tahun
- 4) Pasien orang tua diatas umur 65 tahun
- 5) Pasien Nifas
- 6) Pasien yang meninggal dunia

## **D. Variabel Penelitian**

### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini produk, persepsi harga, tempat, promosi, petugas, bukti fisik, proses, dan pelayanan syariah.

### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan.

### 3. Variabel Karakteristik Responden

Variabel karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, status marital, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, jarak dengan faskes terdekat, jarak dengan RS terdekat, jarak dengan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, dan fasilitas transportasi serta telekomunikasi yang dimiliki responden.

## E. Definisi Operasional

### 1. Karakteristik Responden

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur	Skala
1. Jenis Kelamin	Identitas pasien yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki dan perempuan	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
2. Umur	Umur Responden yang dihitung sejak tanggal lahir sampai dengan waktu penelitian yang dinyatakan dalam tahun	Kuesioner	Menyebutkan Umur Responden	Rasio
3. Status Marital	Status responden dalam pernikahan sesuai dengan hukum agama dan hukum negara	Kuesioner	Kategori status marital: 1. Belum Menikah 2. Menikah 3. Cerai hidup 4. Cerai Mati	Ordinal
4. Pendidikan	Pendidikan formal yang dicapai responden dengan mengikuti jenjang pendidikan terakhir pada saat penelitian	Kuesioner	Kategori pendidikan: 1. Tidak Sekolah 2. Tamat SD 3. Tamat SMP 4. Tamat SMA 5. Tamat Diploma 6. Tamat S1 7. Tamat Profesi 8. Tamat S2	Ordinal
5. Pekerjaan	Pekerjaan atau profesi tetap responden untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari	Kuesioner	Kategori Pekerjaan	Nominal

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur	Skala
			1. Tidak Bekerja 2. Bekerja: a. IRT b. PNS c. TNI / Polri d. Pensiunan e. Petani f. Pedagang g. Wiraswasta h. Lainnya, sebutkan...	
6. Penghasilan	Jumlah uang yang didapat dari hasil bekerja dan atau penjualan dalam jangka waktu tertentu.	Kuesioner	Kategori penghasilan: 1. < Rp 1.000.000,00 2. Rp. 1.000.000 – Rp. 1.457.100 3. Rp. 1.457.200 – Rp. 2.500.000 4. Rp. 2.500.001 – Rp. 5.000.000 5. > Rp. 5.000.000	Rasio
7. Jarak - Jarak dengan faskes terdekat	Ukuran jauh dekatnya dari rumah atau tempat tinggal menuju faskes terdekat, Rumah Sakit terdekat dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosobo	Kuesioner	Mengisi kuesioner: 1. Jarak dalam kilo meter 2. Waktu tempuh dalam menit	Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur	Skala
- Jarak dengan Rumah Sakit terdekat				
- Jarak dengan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo				

## 2. Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
1. Keputusan pemilihan pelayanan kesehatan	Tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk dan atau jasa.  (Kotler & Amstrong, 2004)	Kuesioner (skala likert)	Kuesioner 1 Nomor 1 - 7	Kategori Responden: 1. Memilih 2. Tidak memilih	Nominal
		1. Keyakinan membuat keputusan berobat di RS PKU Muhammadiyah wonosobo			
		2. Aktif mencari informasi tentang			

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
		<p>jenis pelayanan di RS</p> <p>3. Ketepatan memilih dan mengambil keputusan</p> <p>4. Menjadikan RS sebagai referensi utama</p> <p>5. Merekomendasikan RS untuk keluarga, kerabat dan teman</p> <p>6. Pemilihan keputusan berdasar referensi keluarga atau pengalaman orang lain</p> <p>7. Keputusan untuk menggunakan jasa pelayanan atau produk lainnya</p> <p>(Kotler &amp; Armstrong, 2004)</p>			
2. Produk	Segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli,	Kuesioner (skala likert):	Kuesioner 2	Skoring likert	skala Rasio



Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
	digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan  (Kotler & Amstrong, 2004)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Petugas Medis (Dokter Spesialis)</li> <li>2. Pelayanan Penunjang</li> <li>3. Produk layanan sesuai yang dijanjikan</li> <li>4. Kualitas produk layanan</li> <li>5. Pelayanan BPJS</li> <li>6. Kemudahan menggunakan Produk</li> <li>7. Kepuasan menggunakan produk penunjang lainnya</li> <li>8. Pelayanan tepat waktu</li> <li>9. Keunggulan dibanding RS lain</li> </ol> (Kotler & Amstrong, 2004)	Pertanyaan no 1 sampai 9		

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
3. Persepsi Harga	Menyusun, mengenali dan menafsirkan sejumlah uang yang harus dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan konsumen atas menafaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa  (Kotler P. , Marketing Management, 2007)	Kuesioner (skala likert): 1. Kesesuaian harga dan kualitas pelayanan 2. Keterjangkauan harga 3. Daya saing harga dengan kompetitor 4. Kemudahan dalam pembayaran 5. Fasilitas Pembayaran selain BPJS  (Stanton, 1996)	Kuesioner 3 Pertanyaan no 1 sampai 5	Skoring skala likert	Rasio
4. Tempat / place	Suatu perangkat organisasi yang saling tergantung dalam menyediakan satu produk atau jasa untuk digunakan atau di konsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis.  (Kotler P. , Marketing Management, 2007)	Kuesioner (skala likert): 1. Kemudahan mencari lokasi RS 2. Kemudahan mencari ruangan di RS PKU 3. Ruangan yang bersih dan nyaman	Kuesioner 4 Pertanyaan no 1 sampai 7	Skoring skala likert	Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
			4. Petunjuk arah dalam gedung yang jelas 5. Jarak RS dengan tempat tinggal 6. Waktu tempuh dari Tempat tinggal ke RS 7. Papan nama Rumah Sakit  (Kotler & Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, 2008) (Kotler & Keller, 2012)		
5. Promosi	Upaya untuk mengkombinasikan informasi dari penjual kepada calon pembeli untuk menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik calon konsumen untuk membeli atau mengkonsumsinya  (Kotler & Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, 2008)	Kuesioner (skala likert): 1. Media Promosi (brosur) yang digunakan oleh RS 2. Informasi dalam brosur 3. Kegiatan bakti sosial	Kuesioner 5 Pertanyaan no 1 sampai 8	Skoring skala likert	Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
	(Tjiptono, Strategi Pemasaran, 2008)	4. Kegiatan promosi 5. Penjelasan Petugas bagian informasi 6. Informasi dari media sosial dan elektronik 7. Pemahaman terhadap materi di media sosial dan elektronik 8. Kemudahan menyampaikan keluhan  (Kotler P. , Marketing Management, 2007) (M.A, 2010)			
6. Petugas	Semua orang yang memainkan peranan dalam penyajian layanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen  (Tjiptono, Pemasaran Jasa, 2007)	Kuesioner (skala likert): 1. Pemberian informasi oleh petugas medis	Kuesioner 6 Pertanyaan no 1 sampai 7	Skoring skala likert	Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala	
			2. Pemberian informasi diagnosa penyakit oleh dokter 3. Ketelitian petugas dalam pemeriksaan 4. Penjelasan dari petugas laborat dan penunjang lainnya 5. Penampilan petugas 6. Komunikasi dan Pemberian salam oleh petugas 7. Keramahan petugas  (Hurriyati, 2005)			
7. Bukti Fisik	Lingkungan dimana suatu perusahaan memberikan layanannya dan lokasi dimana perusahaan dapat berinteraksi dengan konsumen, serta berbagi komponen yang tampak ( <i>tangible</i> ) dalam menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan.  (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006)	Kuesioner (skala likert):	1. Ketersediaan ruang tunggu 2. Ketersediaan bahan bacaan di Ruang Tunggu 3. Fasilitas Internet	Kuesioner 7 Pertanyaan no 1 sampai 10	Skoring skala likert	Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
		4. Pencahayaan di ruang rawat inap dan ruang tunggu 5. Kenyamanan ruang rawat inap 6. Kelengkapan alat pemeriksaan 7. Kelengkapan alat penunjang lainnya 8. Fasilitas masjid 9. Fasilitas tempat parkir 10. Gedung Rumah Sakit  (Kotler & Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, 2008)			
8. Proses	Urutan pelaksanaan atau serangkaian tindakan tertentu, yang umumnya berupa langkah-langkah yang diperlukan dalam suatu urutan yang telah ditetapkan.  (Lovelock & Wright, 2007)	Kuesioner (skala likert): 1. Proses penerimaan pasien 2. Alur pasien IGD dan Rawat Jalan	Kuesioner 8 Pertanyaan no 1 sampai 8	Skoring likert	skala Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
			3. Kecepatan respon petugas dalam melayani 4. Perawat cekatan dan sistematis dalam melakukan perawatan 5. Ketepatan waktu dokter dalam melayani 6. Ketepatan waktu dokter visite 7. Waktu tunggu di bagian pembayaran 8. Waktu tunggu pemberian obat  (Kotler & Keller, 2012)		
9. Pelayanan Syariah	Pelayanan yang seluruh aktivitasnya berdasar pada prinsip <i>Maqashid al-Syariah al-Islamiyan</i> (tujuan syariah Islam)  (Mukisi, 2016)	Kuesioner (skala likert): Muqashid Syariah 1. Penjagaan Agama ( <i>Hifzh Ad-Din</i> )	Kuesioner 9 Pertanyaan no 1 sampai 18	Skoring skala likert	Rasio

Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Item Pertanyaan	Hasil Ukur	Skala
		2. Penjagaan Jiwa ( <i>Hifzh Al-Nafs</i> )			
		3. Penjagaan Akal ( <i>Hifzh Al-'Aql</i> )			
		4. Penjagaan Harta ( <i>Hifzh Al-Mal</i> )			
		(DSN-MUI, 2016)			



## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner penelitian terkait dengan bauran pemasaran dan pelayanan syariah yang secara singkat bisa digambarkan sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap produk terdiri dari fitur produk, keunggulan dari pesaing, kepuasan terhadap produk.
2. Penilaian terhadap persepsi harga terdiri dari keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat.
3. Penilaian terhadap tempat terdiri dari saluran pemasaran, cakupan pasar (daya jangkau), lokasi, persediaan, dan transportasi.
4. Penilaian terhadap promosi terdiri dari jangkauan promosi, sarana promosi, kuantitas penayangan iklan di media promosi, kualitas penyampaian pesan dan ketetapan pesan.
5. Penilaian terhadap petugas yaitu terkait dengan *service people* yang terdiri dari kompetensi petugas, pengetahuan petugas dalam menyampaikan informasi kepada pasien, penampilan petugas dan empati.
6. Penilaian terhadap bukti fisik terdiri dari bangunan rumah sakit, petunjuk arah pada rumah sakit, kerapian dan kenyamanan ruangan serta fasilitas dan alat medis rumah sakit.

7. Penilaian terhadap proses terdiri dari kemudahan, ketepatan proses dan ketepatan waktu dalam setiap proses yang ada (administrasi, penerimaan pasien, kepulangan pasien).
8. Penilaian terhadap pelayanan syariah berbasis pada *Masqosyid Syariah*, yaitu Penjagaan Agama (*Hifzh Ad-Din*), Penjagaan Jiwa (*Hifzh Al-Nafs*), Penjagaan Akal (*Hifzh Al-'Aql*) dan Penjagaan Harta (*Hifzh Al-Mad*) yang dikaitkan dengan elemen penilaian standar pelayanan yang relevan.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara langsung kepada responden melalui kuesioner sebagaimana telah disebut diatas. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa item pertanyaan yang nantinya akan dikategorikan melalui skoring.

Instrumen kuesioner mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif, yaitu berupa pernyataan: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Untuk menganalisis variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan skala sebagai berikut:

**Tabel. 3.1**  
**Bobot Nilai Kuesioner Variabel Bebas dan Variabel Terikat**

Skala	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Notoatmodjo, 2012)

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, kemudian dibuat sebuah kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen berisis keterangan terkait dengan variabel, indikator tiap variabel, nomor instrumen kuesioner dan jumlah pertanyaan tiap variabel.

**Tabel. 3.2**  
**Kisi – Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
<b>A. Keputusan Pasien</b>			
Keputusan Pemilihan Pelayanan Kesehatan (Kotler & Amstrong, 2004)		<b>Kuesioner 1</b>	7
	1. Rumah sakit sebagai pilihan yang utama karena keyakinan dan kemantapan	1	
	2. Aktif mencari informasi RS	2	
	3. Ketepatan mengambil keputusan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo	3	
	4. Referensi tempat utama untuk berobat	4	
	5. Rekomendasi kepada orang lain	5	
	6. Adanya Rekomendasi dari Orang lain.	6	
	7. Keyakinan dalam menggunakan produk.	7	
<b>B. Bauran Pemasaran</b>			
Produk		<b>Kuesioner 2</b>	

Variabel	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
(Koteler & Armstrong, 2004)	1. Dokter Spesialis yang cukup lengkap	1	9
	2. Pelayanan penunjang yang memadai	2	
	3. Produk yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	3	
	4. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	4	
	5. Pelayanan Pasien dengan BPJS	5	
	6. Pelayanan RS 24 jam	6	
	7. Pelayanan konsultasi gizi dan konsultasi lain sangat dibutuhkan pasien	7	
	8. Ketepatan Waktu Pelayanan	8	
	9. Keunggulan dari RS lain	9	
Persepsi Harga (Kotler, 2007)		<b>Kuisisioner 3</b>	4
	1. Tarif RS sesuai dengan kualitas dan manfaat	1	
	2. Tarif RS terjangkau	2	
	3. Tarif lebih murah dari Pesaing	3	
	4. Melayani pasien BPJS	4	
Tempat (Kotler, 2007)		<b>Kuisisioner 4</b>	7
	1. Kemudahan menemukan lokasi	1	
	2. Ruangan di RS mudah ditemukan	2	
	3. Setiap ruangan bersih dan rapi dan nyaman	3	
	4. Petunjuk arah tiap ruangan	4	
	5. Jarak dari tempat tinggal ke RS	5	
	6. Waktu tempuh menuju RS	6	
	7. Papan nama RS	7	
Promosi (Tjiptono, 2008)		<b>Kuisisioner 5</b>	8
	1. Media Promosi Brosur	1	
	2. Brosurnya Informatif	2	
	3. Kegiatan sosial dan edukasi	3	
	4. Kegiatan diselingi promosi	4	
	5. Petugasnya Informatif	5	
	6. Media informasi radio, internet dan media sosial	6	

Variabel	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
	7. Informasi dari internet, media sosial dan radio mudah dipahami	7	
	8. Kemudahan menyampaikan masukan pelayanan	8	
Petugas		<b>Kuisisioner 6</b>	
(Tjiptono, 2007)	1. Petugas dalam memberikan informasi	1	7
	2. Pemberian informasi penyakit oleh dokter	2	
	3. Petugas memberikan empati	3	
	4. Petugas laborat dan penunjang lainnya trampil, cekatan dan memberikan penjelasan dengan baik	4	
	5. Penampilan petugas sopan, rapi dan syar'i	5	
	6. Petugas memberikan salam sebelum dan sesudah bertemu pasien	6	
	7. Keramahan petugas dalam melayani memberikan keyakinan dan percaya diri pada pasien	7	
Bukti Fisik		<b>Kuisisioner 7</b>	
(Zeithaml, Bitner & Gremler, 2006)	1. Kursi Tunggu	1	9
	2. Fasilitas Internet di area publik	2	
	3. Pencahayaan ruang rawat inap	3	
	4. Kenyamanan ruang rawat inap dan ruang tunggu	4	
	5. Kelengkapan alat medis yang terbarukan	5	
	6. Peralatan penunjang yang memadai	6	
	7. Fasilitas masjid	7	
	8. Ketersediaan ruang parkir	8	
	9. Gedung RS yang memadai	9	
Proses		<b>Kuisisioner 8</b>	
(Lovelock & Wright, 2007)	1. Proses pendaftaran dan penerimaan pasien	1	8
	2. Alur di IGD dan Poli	2	

Variabel	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
	3. Pasien segera ditangani	3	
	4. Petugas melayani dengan cekatan dan sistematis	4	
	5. Penanganan Dokter tepat waktu	5	
	6. Jadwal kunjungan Dokter	6	
	7. Waktu tunggu pasien pulang	7	
	8. Waktu tunggu penerimaan obat pasien pulang	8	
Pelayanan Syariah (Mukisi, 2017)		<b>Kuisisioner 9</b>	17
	1. Bimbingan Islami kepada pasien	1	
	2. Pemberian buku bimbingan rohani	2	
	3. Bimbingan psikospiritual	3	
	4. Tenaga Bimbingan Rohani	4	
	5. Busana pasien yang Islami	5	
	6. Pemasangan alat bantu kesehatan	6	
	7. Pesan Islami dalam kemasan obat	7	
	8. Doa dalam pemberian obat	8	
	9. Bimbingan Ibadah kepada pasien	9	
	10. Edukasi kepada keluarga pasien	10	
	11. Petugas menjaga kesucian	11	
	12. Petugas mengajarkan dzikir	12	
	13. Petugas melakukan bimbingan thoharoh dan ibadah	13	
	14. Buku bacaan Islami	14	
	15. Penyelesaian komplain Islami	15	
	16. Edukasi dan komunikasi Islami kepada pasien	16	
17. Transparansi Billing	17		

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji Validitas digunakan untuk mengukur kesahan dari suatu kuesioner.

Suatu kuesioner sah apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas Kuesioner dilakukan dengan korelasi Pearson, yaitu membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Interpretasi hasil untuk uji validitas adalah (Notoatmodjo, 2012):

- a. Jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir atau variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r$  hitung tidak positif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Bila menggunakan program komputer, asalkan  $r$  yang diperoleh diikuti harga  $p < 0,05$  berarti nomor pertanyaan itu valid. (Azwar, 2011)

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner

dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( ). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai  $> 0,60$  (Notoatmodjo, 2012).

Dimana:

= koefisien reliabilitas

$r$  = korelasi antar item

$k$  = jumlah item

## H. Analisis Data

Data yang terkumpul akan diolah dengan langkah-langkah menggunakan analisis multivariat, yaitu:

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan *kolmogorv sminorv* dan analisis menggunakan grafik histogram P-Plot. Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari arah garis



atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya (Situmorang, Helmi, & dkk, 2008)

b. Uji Linieritas

Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linearitas dalam penelitian ini menggunakan Test For Linearity dengan melihat fungsi Scatter Plot Graph dan fungsi Compare Means. Dua variabel dikatakan linear jika signifikansinya (Linearity) kurang dari 0,05 (Priyatno, 2008).

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji ini pada prinsipnya adalah ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama diantara anggota grup tersebut. Artinya jika varians variabel bebas adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel bebas disebut homoskedastisitas.

Sedangkan heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji glejser dengan pengambilan keputusan jika variabel bebas signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% (0.05) dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya

heteroskedastisitas. (Situmorang, Helmi, & dkk, 2008). Prasarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. (Latan & Temalangi, 2013).

d. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji asumsi klasik multikolinieritas hanya dapat dilakukan jika terdapat lebih dari satu variabel independen dalam model regresi (Latan & Temalangi, 2013).

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut (Situmorang, Helmi, & dkk, 2008):

- 1)  $VIF < 5$  maka tidak terdapat multikolinieritas
- 2) Toleransi  $> 0,1$  maka tidak terdapat multikolinieritas

e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan yang lain pada model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya autokorelasi

2. Analisis Regresi Linear berganda.

Analisis tersebut berfungsi untuk mengetahui pengaruh atau dampak variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen (Y) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Formulasi yang digunakan adalah (Sugiyono, 2015):

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan pemilihan pelayanan kesehatan

$X_1$  : Produk

$X_2$  : Persepsi harga

$X_3$  : Tempat

$X_4$  : Promosi

$X_5$  : Petugas

- $X_6$  : Bukti Fisik
- $X_7$  : Proses
- $X_8$  : Pelayanan Syariah
- $e$  : Standar error

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji secara bersama-sama apakah ada dampak positif dan signifikan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$ ) berupa produk, persepsi harga, tempat, promosi, Petugas, Bukti Fisik, Proses dan Pelayanan Syariah terhadap keputusan pelayanan kesehatan sebagai variabel terikat ( $Y$ ) (Priyatno, 2008).

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara serentak terdapat dampak yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya secara serentak tidak terdapat dampak yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui dampak variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$ ) berupa produk, persepsi harga, tempat promosi, Petugas, Bukti Fisik, Proses dan Pelayanan Syariah terhadap keputusan pelayanan kesehatan sebagai variabel terikat (Y) secara parsial (Priyatno, 2008).

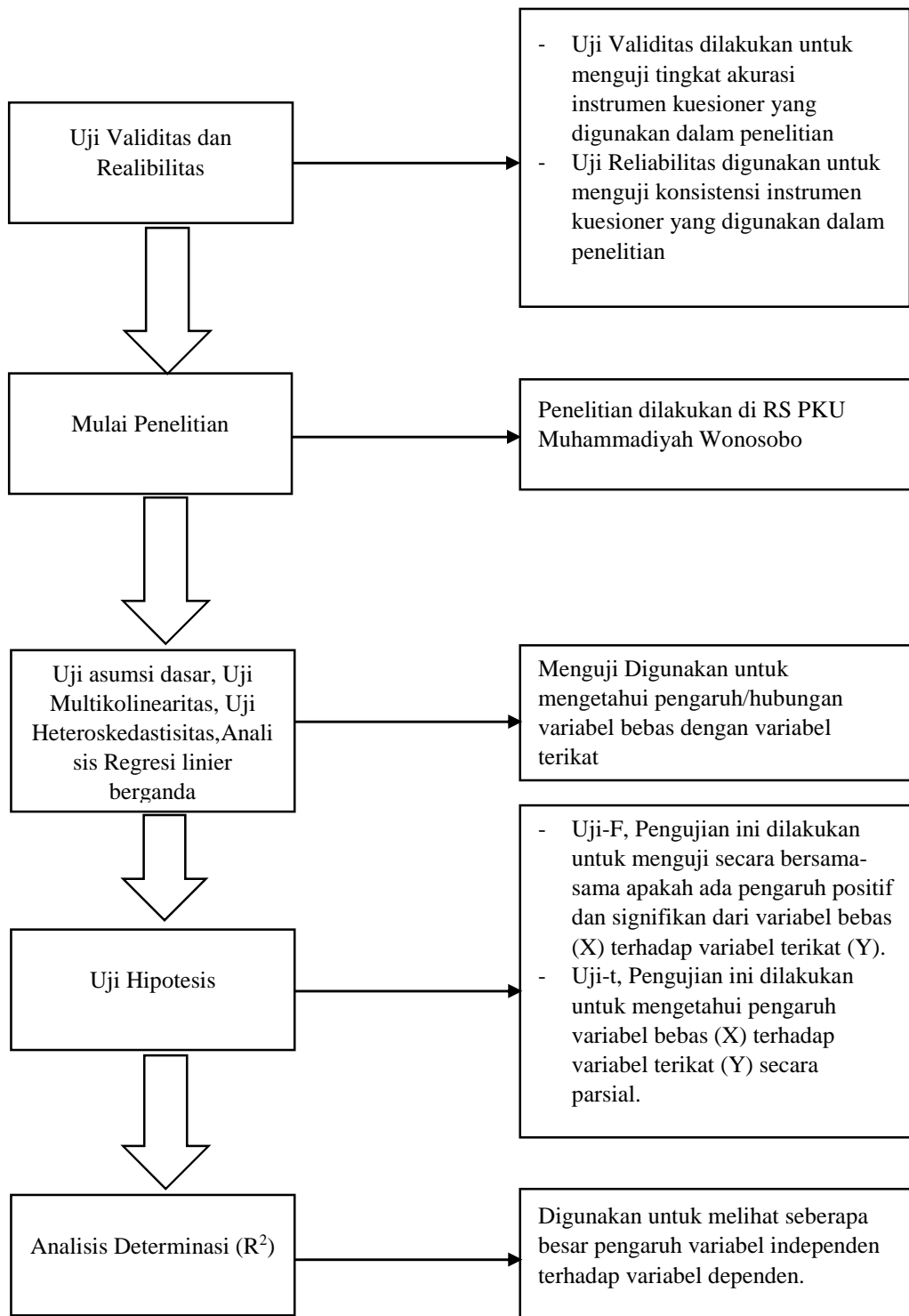
Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Bila  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat dampak yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Bila  $t \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat dampak yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen

4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinan ( $R^2$ ) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Hal ini bila  $R^2 = 0$ , menunjukkan tidak adanya dampak variabel independen terhadap variabel terikat, dan bila  $R^2$  mendekati 1, menunjukkan semakin kuatnya dampak variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2008).

## I. Tahapan Penelitian



## **J. Etika Penelitian**

Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti mengajukan kepada Direktur RS PKU Muhammadiyah Wonosobo untuk mendapatkan ijin penelitian di rumah sakit tersebut. Penelitian ini tentunya harus melewati prosedur Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan tersedia formulir *Informed Consent* untuk tiap responden terkait dengan pernyataan bersedia untuk mengikuti penelitian.

Etika penelitian digunakan untuk melindungi hak responden untuk merahasiakan identitas dan jawaban dari pernyataan yang diberikan dalam penelitian ini. Untuk itu peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang diperoleh dari responden.