

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang berlokasi di Jl. KHA. Dahlan No.20 Yogyakarta. Sedangkan yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang rawat inap, yang pernah rawat inap, dan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Jenis Data

Data yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang akan diteliti baik datang langsung ke obyek maupun melalui kuesioner (Algifari, 1997, dalam Rakhmad, 2005). Dalam penelitian ini data primernya ialah hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah disebarakan.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota

populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan kata lain tidak acak. Dalam penelitian ini metode sampling yang digunakan adalah metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sekelompok obyek didasarkan atas kriteria-kriteria tertentu yang dipandang mempunyai hubungan yang erat dengan populasi. Adapun kriteria yang diajukan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang rawat inap dan yang pernah rawat inap.

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden, dimana hal ini telah meliputi persyaratan statistik dengan jumlah sampel besar lebih dari 30 responden. Seperti dikatakan oleh Zaenal Mustafa (1995, dalam Ahmad, 2004), bahwa sampel dikatakan besar jika cacahnya lebih dari 30 unit ($n > 30$).

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka untuk mengumpulkan data yang benar, peneliti menggunakan metode survei dalam penelitian ini. Metode ini menggunakan kuesioner yang merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Definisi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel yang akan diuji, yaitu variabel independent dan variabel dependent. Yang termasuk variabel independent dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (1998, dalam Nursya'bani, 2006), yang terdiri dari :

a. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.

c. *Assurance* (jaminan)

Yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.

d. *Emphaty* (perhatian)

Yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

e. *Tangibles* (keberwujudan)

Yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan

gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan penampilan pekerja.

Sedangkan yang termasuk variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1994, dalam Fandy, 2001), menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Atau dengan kata lain kepuasan pelanggan dapat bergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan persepsinya.

Penilaian kepuasan yang dilakukan terhadap konsumen pada penelitian ini adalah penilaian tentang pengalaman konsumen (pasien) selama/saat pasien mendapatkan pelayanan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Pengukuran Variabel dan Teknik Penentuan Skala

Pengukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan penilaian kinerja pelayanan yang harus dijawab oleh responden. Pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan *SERVQUAL* yang disusun oleh Parasuraman dkk(1998). Kualitas pelayanan diukur dengan 24 item pertanyaan yang dimodifikasi dari skripsi Ulva Oktafiani (2005), yang berjudul, " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah

Sakit Islam Wonosobo". Item-item pertanyaan tersebut mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang, terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Sedangkan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan menggunakan 6 item pertanyaan. Secara rinci pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah :

1. *Reliability* (5 item).
2. *Responsiveness* (4 item).
3. *Assurance* (5 item).
4. *Emphaty* (6 item).
5. *Tangibles* (4 item).
6. Kepuasan konsumen (6 item).

Skala yang digunakan untuk item pertanyaan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*, menggunakan skala Likert, yang diberi skor : 1-5, yaitu :

Skor :

- | | | |
|---|---|---------------------------------|
| 5 | : | untuk Sangat Setuju (SS) |
| 4 | : | untuk Setuju (S) |
| 3 | : | untuk Netral (N) |
| 2 | : | untuk Tidak Setuju (TS) |
| 1 | : | untuk Sangat Tidak Setuju (STS) |

Sedangkan skala untuk item pertanyaan kepuasan konsumen menggunakan skala Like Likert, yang diberi skor 1-5, yaitu :

Skor :

- 5 : untuk Sangat Puas (SP)
- 4 : untuk Puas (P)
- 3 : untuk Netral (N)
- 2 : untuk Tidak Puas (TP)
- 1 : untuk Sangat Tidak Puas (STP)

F. Uji Kualitas Instrumen

Untuk mendapatkan data yang obyektif, maka dalam penelitian ilmiah diperlukan alat ukur yang *valid* dan *reliable*. Untuk itu perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas alat ukur tersebut, karena menurut Cooper dan Emory (1995, dalam Ahmad, 2004), data penelitian tidak akan berguna apabila pengukuran instrument yang digunakan tidak memperlihatkan reliabilitas dan validitas yang tinggi.

1. Uji Validitas

Validitas alat ukur berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1996, dalam Ahmad, 2004). Alat ukur mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil ukur yang akurat dan tepat sesuai dengan yang dimaksud alat ukur tersebut.

Disamping itu alat ukur tersebut harus memiliki kecermatan yang tinggi.

Uji validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrument dinyatakan valid jika instrument itu mampu mengukur apa saja yang hendak diungkap. Nilai validitas dicari dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu pengujian validitas terhadap korelasi skor item pertanyaan dengan skor total sebagai kriterianya. Menunjukkan kevalidan jika skor pertanyaan tersebut berkorelasi positif dengan total skor total pertanyaan dan lebih tinggi dari korelasi antar pertanyaan, apabila koefisien korelasi rendah atau tidak signifikan, maka item yang bersangkutan dinyatakan gugur, (Masri Singarimbun & Effendi, 1995, dalam Yudha, 2005). Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% pengukuran dengan menggunakan SPSS 15.0

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang kita gunakan sehingga memberikan hasil yang relative konsisten jika pengukuran tersebut diulangi. (Alni dkk., 2003, dalam Rakhmad, 2005). Atau reliabilitas alat ukur adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran, artinya hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama

diperoleh hasil yang relatif sama jika aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah (Azwar, 1996, dalam Ahmad, 2004). Dalam penelitian ini menggunakan analisis *Cronbach Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan/ dipakai *reliable* (handal). Menurut Sekaran 2000, (dalam Rakhmad, 2005) bahwa hasil uji *reliabilitas* dianggap *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah tekhnik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen (X) atau lebih, terhadap variabel dependen (Y) (Alni dkk., 2003, dalam Rakhmad, 2005). Metode ini digunakan bila variabel independen lebih dari satu. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel tergantung/dependent (Y) adalah kepuasan pasien, dan variabel bebas/independennya (X) adalah *Reliability*(X₁), *Responsiveness*(X₂), *Assurance*(X₃), *Emphaty*(X₄) dan *Tangibles*(X₅). Persamaan umum regresi linier berganda, dapat dirumuskan seperti berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Estimasi rata-rata kepuasan konsumen

β_0 = Konstanta dari persamaan regresi

β_1 = Koefisien regresi dari variabel X_1 dimensi
keandalan (*reliability*)

X_1 = Skor dimensi keandalan (*reliability*)

β_2 = Koefisien regresi dari variabel X_2 dimensi
daya tanggap (*responsiveness*)

X_2 = Skor dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

β_3 = Koefisien regresi dari variabel X_3 dimensi
jaminan (*assurance*)

X_3 = Skor dimensi jaminan (*assurance*)

β_4 = Koefisien regresi dari variabel X_4 dimensi
Empati (*emphaty*)

X_4 = Skor dimensi empati (*emphaty*)

β_5 = Koefisien regresi dari variabel X_5 dimensi
bukti fisik (*tangible*)

X_5 = Skor dimensi bukti fisik (*tangible*)

2. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara serempak berpengaruh terhadap variabel tak bebas dengan hipotesis sebagai berikut : $H_0 : X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$. Apabila $H_0 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari semua variabel bebas terhadap kualitas pelayanan, atau : $H_a : X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 \neq 0$ Apabila $H_a \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari semua variabel bebas terhadap kualitas pelayanan. Dengan tingkat keyakinan 95% dan derajat kebebasan $(k-1)(n-k)$.

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis : apabila taraf signifikansi ($p \text{ value} < \alpha = 0,05$) maka variabel tersebut signifikan atau menolak H_0 dan menerima H_a . Sebaliknya apabila taraf signifikansi ($p \text{ value} > \alpha = 0,05$) maka variabel tersebut tidak signifikan atau menerima H_0 dan menolak H_a .

3. Uji t

Uji t secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Uji t merupakan uji statistik yang telah dipergunakan secara luas dalam analisis regresi untuk menguji hipotesis yang koefisiennya berbeda nyata dari nol. Taraf signifikansi yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$. Hipotesis yang digunakan uji t parsial adalah: $H_0 = X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$.

Apabila $H_0 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen. $H_a = X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 \neq 0$. Apabila $H_a \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen.

Dengan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis : apabila taraf signifikansi ($p \text{ value} < \alpha = 0,05$) maka variabel tersebut signifikan atau menolak H_0 atau menerima H_a . Sebaliknya apabila taraf signifikansi ($p \text{ value} > \alpha = 0,05$) maka variabel tersebut tidak signifikan atau menerima H_0 dan menolak H_a .

4. Variabel Paling Dominan

Kriteria dari variabel yang paling dominan adalah dengan melihat koefisien betanya. Cara menentukannya adalah, variabel yang paling dominan memiliki koefisien beta paling besar dengan mengabaikan tanda negatif (-) karena tanda (-) hanya menunjukkan arah hubungan antara variabel tersebut. Adapun dengan cara lain yaitu dengan signifikansi ($p \text{ value}$) paling kecil dan t hitung paling besar dengan mengabaikan tanda negatif (-).

5. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh yang murni dari masing-masing variabel x terhadap variabel y dapat dilihat pada koefisien korelasi (r^2) . Sedang untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mampu mempengaruhi variabel tergantung, dapat dicari dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2). Kecocokan model ini

akan baik bila R^2 mendekati 1 artinya jika R^2 semakin besar atau semakin mendekati 1 maka pengaruh dari kedua variabel akan semakin besar.