

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Siak. Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2018 sampai dengan Juli 2018.

3.2 Sumber Data Penelian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut :

1) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sampel melalui penelitian lapangan dengan kuesioner yang diberikan langsung kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan untuk mendapatkan jawaban responden pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.

2) Data Sekunder

Data atau laporan perusahaan yang telah diolah perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing satuan organisasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Kuisioner

Kuisioner menurut **Sugiyono (2009)** Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden.

Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, Pengerjaannya dengan memilih salah satu *alternative* jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

b. Observasi

Observasi menurut **Husaini Usaman dan Purnomo (2011)** ialah pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dalam kegiatan penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan mengenai kondisi tempat yang diteliti serta keragaman produk yang di tawarkan kepada konsumen.

c. Dokumenter

Metode dokumenter menurut **M. Burhan Bungin (2006)** adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah Objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sehingga bisa ditarik kesimpulan. (**Sugiono, 2010**). Populasi merupakan keseluruhan anggota suatu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelompok yang akan di jadikan subjek penelitian. Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain karna karakteristiknya. Perbedaan-perbedaan itu disebabkan karna adanya nilai karakteristik yang berlaianan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang sering berkunjung pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak berjumlah 2964 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Karna merupakan bagian dari populasi, tentulah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Penentuan sampel dalam penelitian adalah merupakan suatu langkah yang penting karna akan menentukan hasil penelitian nantinya (Sugiono,2010). Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu

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

$$n = \frac{2.964}{1+2.964 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.964}{1+29,64}$$

$$n = \frac{2.964}{30,64}$$

$$n = 96,7 \text{ atau } 97 \text{ orang}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana :

- n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Didapati jumlah sampel sebanyak 97 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental sampling* artinya metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai untuk menjawab pertanyaan.

3.5 Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

3.5.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Sangadji dan Sopiah (2010).

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

Dimana :

- R_{xy} = Koefisien korelasi (r-hitung)
 $\sum x$ = Score variabel independen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\begin{aligned}\sum y &= \text{Score variabel dependen} \\ \sum xy &= \text{Hasil kali score butir dengan score total} \\ N &= \text{Jumlah responden}\end{aligned}$$

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Ghazali (2005).

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

- α = Koefisien reliabilitas
- r = Korelasi antar item
- k = Jumlah item

3. Uji Normalitas Data

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik Ghazali (2005). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Ghazali (2005) Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 Ghazali (2005).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan di

bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas Ghozali (2005).

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi lainnya, setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda dan gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat dari pada runtut waktu maupun dalam analisis yang menggunakan data rata-rata.

c. Uji Autokorelasi

Uji korelasi adalah keadaan dimana terjadi korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah korelasi. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala autokorelasi dilakukan dengan pengujian durbin watson (d). Hasil penghitungan durbin watson (d) dibandingkan dengan nilai d tabel pada $\alpha = 0,05$. Tabel d mempunyai dua nilai, yaitu nilai batas atas (d_U) dan nilai batas bawah (d_L) untuk berbagi nilai n dan k Anwar Sanusi (Ghazali, 2005).

Jika :

$d < d_L$; terjadi autokorelasi positif;

$d > 4 - d_L$; terjadi autokorelasi negatif;

$d_U < d < 4 - d_U$; tidak terjadi autokorelasi;

$d_L < d < d_U$ atau $4 - d_U < d < 4 - d_L$; pengujian tidak meyakinkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Analisis Data Penelitian

Berikut ini adalah analisis data penelitian yang digunakan didalam penelitian ini seperti analisis regresi linier berganda, uji t hitung (parsial), uji f hitung (simultan) dan koefisien determinasi.

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Siak. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut Ghozali (2011). :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y	=	Kepuasan pasien
a	=	Konstanta
$b_1, b_2, b_3,$	=	Koefisien Regresi
X_1	=	Pelayanan
X_2	=	Lokasi
X_3	=	Fasilitas
e	=	error

b. Pengujian Hipotesis Penelitian

1) Uji T Hitung (Parsial)

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikan 5% ($\alpha=0,05$).

- a. Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak

- b. Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai sig $>$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak

c. Uji F Hitung (Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel dependen Ghozali (2011). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

- a. Jika nilai f hitung $>$ f tabel dan nilai sig $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak
- b. Jika nilai f hitung $>$ f tabel dan nilai sig $>$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh

terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas yang disebabkan oleh variabel bebas.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.