

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. beralamat di Jl.Melati No.60, Harjosari, Sukajadi, Kota Pekanbaru.

Waktu penelitian ini dimulai pada Maret 2018 sampai dengan bulan Mei 2018.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokan menjadi 2 (dua) yaitu:

a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan di olah penulis yang bersumber dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti meliputi variabel Kualitas Pelayanan. Data tersebut bisa berupa kuesioner yang diberikan kepada pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari perusahaan secara tertulis dan diolah untuk mendukung data primer, seperti data pasien, struktur organisasi perusahaan, sejarah singkat perusahaan dan aktivitas perusahaan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

3.3 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan krakteristik tertentu yang ditetap oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:132)

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.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Kunjungan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yaitu pada tahun 2017 sebanyak 140.368 pasien rawat inap.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (**Sugiyono, 2014:81**). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Non Probability sampling* dimana teknik sampling yang digunakan penelitian adalah *sampling Incidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (**Sugiyono, 2014:122**)

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

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

Dimana

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (140.368 orang)

e² = Persentasi tingkat kesalahan pengambilan yang masih dapat di toleransi adalah 10%

$$n = \frac{140.368}{1+140.368(0,1)^2} = \frac{140.368}{1.404,68} = 99,99$$

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.

Dengan demikian maka sampel dari data pasien yang telah berobat dari Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru adalah 99,99 dibulatkan menjadi 100 Responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini melalui dua tahap penelitian, metode yang digunakan adalah:

1. Angket (kuesioner)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya atau pengumpulan data dilakukan dengan membuat sejumlah pertanyaan yaitu berupa angket yang disebarakan kepada sebagian responden agar diisi berdasarkan intruksi yang terdapat pada angket tersebut.

Dalam kuisisioner tersebut terdapat isi mengenai data diri kuisisioner serta pertanyaan atau pernyataan dari indikator tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan angket atau kuisisioner yang terdiri atas beberapa pertanyaan yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang variabel yang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiono, 2012:92) Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala. Data yang digunakan dalam

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.

penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dari pernyataan itu masing-masing diberi skor, yaitu:

1. Sangat setuju (SS) dengan skor 5 (lima)
2. Setuju (S) dengan skor 4 (empat)
3. Netral (N) dengan skor 3 (tiga)
4. Tidak setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
5. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1 (satu)

a. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang di gunakan untuk mengolah data yang di peroleh dari daftar pertanyaan yang berupa kuisisioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistic, dalam penelitian ini menggunakan SPSS 17.

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang akan diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti nama, usia, dan jenis kelamin.

3.6 Uji Kualitas Data

Untuk menemukan batas-batas kebenaran, ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

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.

a. Uji Validitas Data

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrument tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai dengan alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuisisioner dari responden benar- benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur.

Adapun criteria pengambilan keputusan uji validasi untuk setiap pertanyaan adalah r hitung harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika nilai r hitung lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel - variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2007:48).

b. Uji Realibilitas Data

Uji reliabilitas adalah berkaitan dengan seberapa tepat alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini dilakukan dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas

dengan uji statistic Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$.

c. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal serta menyebar. Data yang berdistribusi normal jika data tersebut terbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhingga.

Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. distribusi normal, dasar pengambilan adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang di peroleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang biasa dipertanggung jawabkan. Maka harus diperhatikan asumsi-asumsi sebagai berikut :

- a. Terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Besarnya varian error (faktor pengganggu) bernilai konstan untuk seluruh variabel bebas (bersifat homoscedasticity).

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.

- c. Independensi dari error (non autocorrelation).
- d. Normalitas dari distribusi error.
- e. Multikolinearitas yang sangat rendah.

Dalam analisis regresi linear berganda perlu menghindari penyimpangan asumsi klasik supaya tidak timbul masalah dalam penggunaan analisis tersebut. Untuk tujuan tersebut maka harus dilakukan pengujian terhadap empat asumsi klasik berikut ini :

a. Uji Multikolinearitas

Pengujian asumsi ini untuk menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel-variabel bebas dalam model regresi maupun untuk menunjukkan tidak adanya derajat kolinearitas yang tinggi diantara variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas berkorelasi dengan sempurna maka disebut Multikolinearitasnya sempurna (*perfect multikolinearity*), yang berarti model kuadrat terkecil tersebut tidak dapat digunakan. Indikator untuk mendeteksi tidak adanya multikolinearitas adalah menguji asumsi tersebut dengan uji korelasi antar variabel independen dengan matriks korelasi.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi di antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (data time series) maupun tersusun dalam rangkaian ruang yang disebut (cross sectional). Salah satu pengujian yang umum digunakan untuk menguji adanya autokorelasi adalah Uji Statistic Durbin Watson. Uji ini dihitung berdasar

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.

jumlah selisih kuadrat nilai-nilai faktor-faktor pengganggu. Kriterianya sebagai berikut :

- a. Jika angka DW dibawah -2, berarti autokorelasi positif.
- b. Jika angka DW dibawah -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Jika angka DW di atas +2, berarti ada autokorelasi negatif.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan Penyimpangan uji asumsi klasik ini adalah adanya gejala heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama.

Konsekuensi dari adanya gejala heteroskedastisitas adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel besar maupun kecil walaupun penaksir diperoleh menggambarkan populasi dalam arti tidak bias. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji scatterplot. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residul ($Y \text{ Prediksi} - Y \text{ Sesungguhnya}$) yang telah di *standardized*. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2009) dalam (Rifai dan Oetomo,2016:9) :

1. Jika ada Pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

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.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dimana variabel X terdiri dari *Tanggibles*(X1), *Emphaty*(X2), *Realibility*(X3), *Responsivenes*(X4), *Assurance*(X5) dan variabel Y Adalah Kepuasan Pelanggan. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.

Adapun bentuk model yang akan di uji dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y	= Kepuasan Pelanggan
a	= Konstanta
X ₁	= <i>Tanggibles</i>
X ₂	= <i>Emphaty</i>
X ₃	= <i>Realibility</i>
X ₄	= <i>Responsivenes</i>
X ₅	= <i>Assurance</i>
B ₁ b ₂ b ₃ b ₄ b ₅	= Koefisien Regresi (Parsial)
e	= Tingkat Kesalahan (error)

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

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.

a. Uji Signifikan (Uji F)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terganggunya maka model persamaan regresi masuk kedalam kriteria cocok atau fit.

Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka hal itu akan masuk dalam kategori tidak cocok atau fit (**Suliyanto, 2011:40**). Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka: H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka : H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

b. Uji Signifikan Farsial (Uji T)

Nilai t hitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terganggunya atau tidak. Menurut (**Suliyanto, 2011:45**) Suatu variabel akan memiliki pengaruh apabila yang berarti :

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka: H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes,*

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.

Assurance terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka : H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh *Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Di gunakan pedoman yang di kemukakan oleh **Sugiyono (2013:250)** Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen (*Tanggibles, Emphaty, Realibility, Responsivenes, Assurance*) dapat menjelaskan variabel dependennya (Kepuasan Pasien). Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independen.

Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

0	= Tidak Berkorelasi
0,1-0,20	= Sangat Rendah
0,21-0,40	= Rendah
0,41-0,60	= Agak Rendah
0,61-0,80	= Cukup
1	= Sangat Tinggi