

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina yang terletak di jalan Melati nomor 60, Harjosari Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan April sampai dengan selesai

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan, dibedakan menjadi dua kategori yaitu :

##### 1. Data Kualitatif

Yaitu data yang diperoleh baik secara lisan maupun secara tertulis khususnya mengenai sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan data lain yang dapat menunjang pembahasan.

##### 2. Data Kuantitatif

Yaitu data yang dapat dihitung misalnya jumlah dokter, perawat karyawan non kesehatan, pasien dan lainya

#### b. Sumber Data

Sumber data yang akan menjadi bahan analisis dalam penelitian yaitu :

##### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

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 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.

## 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip perusahaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengambil data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulisan menggunakan teknis sebagai berikut :

#### a. Wawancara (interview)

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.

#### b. Kuesioner

Kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

#### c. Studi Pustaka

Informasi yang berkaitan dengan penelitian diperoleh dengan melakukan studi literatur untuk mempelajari landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

## 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.

(Sugiyono;2013;148). Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap kelas III pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2015 dengan jumlah pasien sebanyak 3002 orang.

### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono ;2013;149). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode *Sampling Purposive* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu dengan memperhatikan kriteria-kriteria tertentu responden yang dijadikan sampel dan tentunya sampel tersebut menggunakan jasa yang disediakan.

Mengingat banyaknya jumlah populasi maka penulis menggunakan rumus pengambilan sampel yang dikemukakan oleh slovin dikutip dari (Umar : 2005 ; 108) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi
- e = besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%
- 1 = konstanta

## 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk lebih rinci dalam mengenal rumus Slovin dapat dilihat dalam persamaan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3.002}{1 + 3.002(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3.002}{1 + 3.002(0,01)^2}$$

$$n = \frac{3.002}{1 + 30,02}$$

$$n = \frac{3.002}{31,02}$$

$$n = 96,77$$

Jadi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 96,77 orang dibulatkan menjadi 97 orang.

### 3.5 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana deskriptif adalah penelitian diuraikan sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dan dikaitkan dengan teori-teori yang ada, guna untuk mendapatkan kesimpulan. Data kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif dimana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan (Sullyanto, 2006:9-12). Dalam analisis deskriptif, digunakan kriteria penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.1

## Klasifikasi dan Interval Penilaian Kuesioner

Klasifikasi	Keterangan	Skor	Interval
SS	Sangat Setuju	5	80%-100%
S	Setuju	4	60%-79,99%
RR	Ragu-ragu	3	40%-59,99%
TS	Tidak Setuju	2	20%-39,99%
STS	Sangat Tidak Setuju	1	<20%

Sumber : Sudiono (2005:76)

### 3.6 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam penelitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibilitas. (Iskandar, 2010:68)

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang akan digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian validitas instrumen (kuesioner) akan menunjukkan pada mampu tidaknya instrumen tersebut untuk mengukur apa yang diukur.

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.

Apabila instrumen tersebut mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka disebut valid begitu juga sebaliknya. Validitas instrumen (kuesioner) dapat dikelompokkan menjadi beberapa tiga pokok, antara lain validitas isi, validitas yang berhubungan dengan kriteria, dan validitas kontrak (susunan), yang ditetapkan menurut analisis rasional terhadap isi tes atau angket yang penilaiannya didasarkan pada pertimbangan subjektif individual dengan mempertimbangkan baik teori maupun instrumen pengukur itu sendiri.

Hasil penelitian yang valid bila dapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item-total* lebih besar dibandingkan 0,30 atau nilai *r hitung* yang dihasilkan lebih besar dari *r tabel*.

### 3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner dari responden benar-benar stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Dalam penelitian ini pengukuran reabilitas menggunakan uji Crobach's alpha ( $\alpha$ ). Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik atau reliabel jika memiliki Crobach's alpha ( $\alpha$ ) > dari 0,06 (Priyatno ; 2010 ; 97).

**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.

### 3.6.3 Uji Normalitas

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 normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. Dengan melihat normal probability plot, yang membandingkan distribusi sesungguhnya dengan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini juga akan dilakukan beberapa uji asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diatur dengan menggunakan program SPSS. Uji asumsi klasik ini meliputi :

#### 3.7.1 Uji Mutikolinearitas

Uji mutikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas tersebut (Priyatno ; 2010;81). Mutikolinearitas dapat diuji melalui nilai toleransi dengan variance inflation factor (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula 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.

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)} = \frac{1}{toleransi}$$

Dimana :

- a. Jika  $VIF > 10$ , atau toleransi  $< 0,10$  maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- b. Jika  $VIF < 10$ , atau toleransi  $> 0,10$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas

### 3.7.2 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi keadaan dimana terjadi korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk menentukan ada tidaknya autokorelasi yaitu dengan melakukan uji Durbin-watson. Model dikatakan bebas autokorelasi jika  $DU < d < 4-dU$  (Priyatno ; 2010 ; 87).

### 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



## 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan cara melihat grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dan variabel bebas yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2006 ; 105).

### 3.8 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan dan pengaruh satu variabel terikat (Y) dan dengan dua atau lebih variabel bebas (X). apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel apakah ada masing-masing hubungan positif atau negatif. Jika menggunakan satu variabel independen maka dia disebut analisis regresi linier sederhana (Priyatno ; 2010 ; 61).

Metode regresi linier berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstan

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, \dots \dots \dots b_{10}$  = Koefisien Regresi

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, \dots \dots \dots X_{10}$  = Variabel Independen

X1 = Keandalan

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.

- X2 = Daya Tanggap  
 X3 = Kompetensi  
 X4 = Akses  
 X5 = Kesopanan  
 X6 = Komunikasi  
 X7 = Kredibilitas  
 X8 = Keamanan  
 X9 = Kemampuan memahami Pelanggan  
 X10 = Bukti Fisik  
 e = Variabel diluar model (error)

### 3.9 Uji Hipotesis

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

#### 3.9.1 Uji F (Simultan)

Nilai F hitung digunakan untuk menguji ketepatan model atau *goodness of fit*, apakah model persamaan yang terbentuk masuk dalam kriteria cocok (*fit*) atau tidak. Uji F ini juga sering disebut simultan, yaitu untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel tergantung atau tidak. Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok atau fit atau tidak, kita harus membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel dengan df : (k-1), (n-k). (Dr. Suliyanto, 2011 ; 44-45). Untuk menghitung besarnya nilai F hitung digunakan formula sebagai berikut :

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.

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{1 - R^2 / (n-k)}$$

Keterangan :

F = Nilai F hitung

$R^2$  = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel

n = Jumlah pengamatan (ukuran sampel)

### 3.9.2 Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang terdiri dari Keandalan (*reliabilitas*), Daya Tanggap (*responsivitas*), Kompetensi, Akses, Kesopanan (*Courtesy*), Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan (*security*), Kemampuan memahami Pelanggan dan Bukti Fisik (*tangibles*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial (**Iman Ghozali ; 2006**). Perhitungan t digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_j}{sb_j}$$

Dimana :

T = hitung

$b_j$  = Koefisien Regresi

$sb_j$  = Standar of error dari b

## 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.

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t$  yang dapat dari perhitungan dengan nilai  $t$  yang ada pada tabel dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% dari derajat kebebasan atau degree of freedom ( $df$ ) sebesar  $n-k$  dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- b. Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

### 3.9.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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 dan 1. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel bebas ( $X$ ).