

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah rumah sakit thursina duri Mandau.

3.2 Jenis dan sumber data

Data ini meliputi :

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung ditempat dimana dilakukan penelitian seperti tanggapan responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Data skunder

Data skunder yaitu data yang diperoleh dengan mengumpulkan bahan-bahan sehubungan dengan data tenaga kerja, produktifitas dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau.

3.3 Teknik pengumpulan data

a. Metode kuesioner, yaitu metode yang dilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu dengan membuat suatu daftar pertanyaan dan selanjutnya menyebarkannya kepada responden dengan tujuan mendapat data yang diinginkan.

3.4 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Thursina Duri Mandau. Karena populasi relatif besar maka pengambilan sampel

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.

dilakukan dengan metode slovin, diman penentuan jumlah sampel digunakan formulasi sebagai berikut : (Ummar: 2006).

$$n = \frac{N}{\sqrt{N \cdot d^2 + 1}}$$

Dimana :

n = ukuran

N = ukuran populasi

d = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan atau ditetapkan 10%.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap pada tahun 2014 yang berjumlah 2834 orang. Dari jumlah tersebut ditentukan sampel sesuai dengan rumus di atas

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Sampel} &= 2834 / (1 + (2834 \times 10\%^2)) \\ &= 96,59 \end{aligned}$$

Dari rumus tersebut diatas, maka diperoleh ukuran sampel untuk penelitian sebesar 97 sampel.

3.5 Analisis Data

Kuantitatif merupakan analisis yang datanya adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur sehingga dapat menggunakan statistik dalam penggunaannya. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Thursina Duri, maka digunakan metode analisis linier berganda. Dalam mengukur

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.

variabel yang ada dengan memberikan skor jawaban angket yang diisi oleh responden, dengan menggunakan skala likert sebagai berikut :

- 1) A = Sangat Setuju (SS) =5
- 2) B = Setuju (S) = 4
- 3) C = Ragu-ragu (RR) = 3
- 4) D = Tidak Setuju (TS) = 2
- 5) E = Sangat Tidak Setuju (STS) =1

Selanjutnya untuk mempermudah penilaian akan ditentukan kriteria jawaban melalui interval jawaban sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Rentang Skala

Rentang Skor	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat tidak setuju/sangat rendah/tidak memuaskan
1,80 – 2,59	Tidak setuju/rendah/kurang memuaskan
2,60 – 3,39	Netral/biasa
3,40 – 4,19	Setuju/tinggi/memuaskan
4,20 – 5,00	Sangat setuju/sangat tinggi/sangat memuaskan

Sumber : Dajan,2001

Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan antara lain :

a. Uji Validitas

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur

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.

data dengan apa yang akan diukur. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah

Jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel maka variabel tersebut valid

Jika r hitung tidak positif serta r hitung $< r$ tabel maka variabel tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya koesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai reliabilitas variabel ditunjukkan oleh koefisien Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel devenden, variabel independennya, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

1. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan

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.

distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Imam Ghazali Dalam Dody Syahputra, 2013:40).

d. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Model regresi dikatakan mengandung multikolinieritas apabila ada hubungan yang sempurna antara variabel independen atau terdapat korelasi linier. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh multikolinieritas adalah dengan menghitung *Variance Inflation Factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari tolerance, dengan rumus sebagai berikut:

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

Jika toleransi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar.

Jika $\text{VIF} > 10$ maka dianggap ada multikolinieritas.

2. Uji Autokorelasi

Bertujuan mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi dalam variabel independen. Uji autokorelasi ini dilakukan dengan metode *Durbin-Watson Test* dengan ketentuan :

- a. Jika angka Durbin-Watson (DW) dibawah -2, berarti terdapat autokorelasi positif.
- b. Jika angka Durbin-Watson (DW) -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Jika Durbin-Watson (DW) dibawah +2, berarti terdapat autokorelasi negatif.

3. Uji 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.

Model yang baik tidak terdapat heterokedastisitas, dengan kata lain apabila heterokedastisitas terjadi maka model kurang efisien. Untuk melihat ada atau tidaknya heterokedastisitas, maka dapat dideteksi dengan metode informal dengan grafik *Scatter Plot* dan metode formal dengan beberapa cara, salah satunya *Spearman Rank Correlation Test*.

e. Uji Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kecelakaan kerja karyawan digunakan analisis regresi linier berganda dengan formula sebagai berikut : (Supranto,2006)

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

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat

X1 = Reliability sebagai variabel bebas

X2 = Emphaty sebagai variabel bebas

X3 = Assurance sebagai variabel bebas

X4 = Tangible sebagai variabel bebas

X5 = Resoponsiveness sebagai variabel bebas

β_0 = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$ = Koefesien regresi

e = Standar error

Hak Cipta Dilindungi 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.

3.6 Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada yidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan.

- 1) Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha$ (nilai signifikan $< 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen, sebaliknya
- 2) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $p_{value} > \alpha$ (nilai signifikan $> 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

2. Uji T

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara parsial kriteria pengujian :

- 1) Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha$ (nilai signifikan $< 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha$ (nilai signifikan $> 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

3. Koefisien diterima (R^2)

Berguna untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependennya. R^2 memiliki nilai antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), Dimana bila semakin tinggi nilai

R^2 suatu regresi tersebut akan semakin baik. Yang berarti bahwa keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama mampu merangka variabel independennya.

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.