BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Sansani yang terletak di jalan Soekarno Hatta Arengka atas Pekanbaru.

B. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:

1. Primer

   yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian seperti jawaban responden atas questioner yang diberikan dan data lain yang berhubungan dengan data penelitian.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Populasi adalah jumlah pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru. Disini populasinya adalah sampai tahun 2012 adalah sebanyak 7196 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Teknik penelitian yang digunakan dalam menentukan jumlah responden adalah dengan menggunakan rumus slovin **(Umar, 2003:146).**

32

Rumus Slovin:

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

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan. Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan. Dalam penelitian ini sebesar 10%.

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

$$n=\frac{7196}{1+7196(0,1)^2}$$

$$n=\frac{7196}{1+7196(0,01)}$$

$$n=\frac{7196}{1+71,96}$$

$$n=98,63$$

Dibulatkan menjadi 99 orang

Jadi disini yang akan dijadikan sampel penelitian penulis adalah ditetapkan sebanyak 99 orang responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini terbagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

1. Wawancara (interview) yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pimpinan Rumah Sakit Sansani maupun pihak yang terkait dalam penelitian ini.
2. Questioner yaitu teknik pengambilan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden-responden yang telah ditentukan.

E. Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Intrumen penelitian merupakan media dalam pengumpulan data. Sehingga uesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden konsisten bila diajukan pertanyaan yang dama dalam waktu yang berbeda.

a. Validitas (test of validity)

Pengujian ini dilakukan untuk menghasilkan kualitas data, layak atau tidaknya suatu yang dapat diangkat.

b. Reliabilitas

Metode yang dipakai dalam mendeteksi realibilitas yang dapat dikaitkan dengan data dapat dilakukan dengan cara one shot atau

pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur realibilitas dengan uji r Tabel.

c. Normalitas

Uji normalitas adalah langkah awal yang harus dilkukan untuk setiap analisis multivariate khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel indevendent dalam persamaan regresi mempunyai kolerasi (hubungan) erat satu sama lain.

b. Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan yang lain, model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Autokolerasi

Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ada periode t-1 (sebelum data diurutkan berdasarkan urutan waktu). Model regresi yang baik adala regresi yang bebas dari autokolerasi.

3. Analisis linier berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif kuantitatif data yang di peroleh dengan memberikan pertanyaan kepada pasien sebanyak 99 orang responden yang langsung dijadikan sampel.

Selanjutnya data yang diperoleh ditabulasikan untuk dilakukan anlisa secara kuantitatf. Dengan menggunakan program SPSS regresi linear beranda, dengan rumus:

$$\mathbf{Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e}$$

Dimana:

Y : Kepuasan Konsumen

X_1 : Bukti Fisik

X_2 : Keandalan

X_3 : Daya Tanggap

X_4 : Jaminan

X_5 : Empati

a : Konstanta

e : Standar Eror

b : Koefisien Regresi

4. Uji F (F Test)

   Digunakan untuk menguji apakan semua variabel secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

5. Uji T (Parsial)

   Betujuan untuk memastikan apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan terdapat secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

6. Koefisien Determinasi

Bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen.