BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat / nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Sugiono (2010).

Berkaitan dengan penelitian ini, variabel penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu terdiri dari :

1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dan menjadi pusat perhatian peneliti. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien.

2. Variabel Independen

Variabel Independen atau variabel bebas (X) yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang mempengaruhi secara positif maupun negatif. Variabel dalam penelitian ini adalah Harga (X_1), Lokasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3).

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel adalah suatu variabel dengan tujuan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut Sugiono (2010). Definisi operasional adalah penjelasan

mengenai pengertian hal-hal yang diteliti. Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel : 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Harga	<p>Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat - manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.</p> <p>(Kotler dan Amstrong 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Keterjangkauan Harga dengan kualitas layanan. <p>(Nasar Radfan, Djumahir, Tita Haryanti 2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kesesuaian harga dengan kualitas layanan. ● Keseluruhan Biaya perawatan. <p>(Imam Haromain, Heru Suprihadi 2016)</p>
2.	Lokasi	<p>Lokasi adalah merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk atau jasa tersedia bagi pelanggan sasaran.</p> <p>(kotler dan amstrong, (2008:63)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Lokasi rumah sakit mudah dijangkau sarana transportasi umum. ● Kenyamanan maupun tempat parkir yang luas. ● Waktu yang digunakan untuk mencapai lokasi rumah sakit

			(Nasar Radfan, Djumahir, Tita Haryanti 2015)
3.	Kualitas Layanan	<p>Kualitas Layanan yaitu beberapa faktor yang dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh goetsh dan davis dalam, “ kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.</p> <p>(Tjiptono dan Candra 2011:164)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Kelengkapan fasilitas ● Ketepatan waktu pendaftaran diloket ● Kenyamanan tempat tidur di ruang rawat ● Keamanan barang bawaan. ● Kemudahan dalam mengurus administrasi perawatan. <p>(Ketut Gunawan & Sundring Pantja Djati : 2011)</p>
4.	Kepuasan Konsumen	<p>Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan (Daryanto, 2013:9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Layanan yang diberikan cukup baik ● Jasa yang diharapkan melebihi harapan ● Pelanggan merasa bahwa perusahaan memiliki reputasi baik. <p>(Imam Haromain & Heru Suprihadi 2016:12)</p>

Sumber : Jurnal

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari obyek penelitian yang ,menjadi sumber data penelitian (Siregar 2013:30). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang pada tahun 2012 sampai 2015 yang berjumlah 71.701.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar 2013:30). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dapat diperlukan dicari dengan rumus solvin (Siregar 2013:34) :

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

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi 71.701

e = Batas keseluruhan maksimum yang ditolerir dalam sampel (10%)

Maka, :

$$n = \frac{71.701}{1 + 71,701 (0,1)^2}$$

$$= \frac{71.701}{1 + 71,701 (0,01)}$$

$$= \frac{71.701}{718,01}$$

= 99,86 ~ dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan dengan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel adalah 99,86. Namun untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel dibulatkan sebanyak 100 sampel.

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Purposive merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2012).

Karakteristik tersebut terdiri dari :

1. Pasien yang berumur minimal 17 tahun berdasarkan ktp yang dimiliki karena sudah dianggap bisa mengambil keputusan sendiri dalam hal rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.
2. Sudah pernah meraskan rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang minimal 1 kali.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Berikut adalah penjelasan dari kedua jenis data tersebut :

1. Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan masalah riset Malhotra (2009). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung penyebaran kuisioner kepada responden sebagai sumber informasi.
2. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi Malhotra (2009). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari literature, studi pustaka dan media online sebagai informasi pendukung penelitian. Dalam penelitian ini sumber data tersebut berasal dari kuisioner yang diberikan kepada 100 responden, kemudian dari hasil pernyataan tersebut dianalisis.

3.3.2 Sumber Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuisioner. Angket atau kuisioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atau daftar pertanyaan tersebut Umar (2013). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan kepada para pasien yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Data kuisioner ditentukan dengan menggunakan skala likert yaitu berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu hal Umar (2013). Sedangkan Skala *Likert* dalam penelitian ini menggunakan Skala *Ordinal* yaitu dengan penilaian sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban “STS” sangat tidak setuju diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban “TS” tidak setuju diberi nilai = 2
- c. Untuk jawaban “N” netral diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban “S” setuju diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban “SS” sangat setuju diberi nilai =5

Skala *Ordinal* tersebut dijabarkan ke dalam Rentang Skala (RS) sebagai berikut Umar

(2013) :

$$RS = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas tersebut adalah Durianto,dkk: (2001)

1,00	-	1,80	=	sangat rendah
1,81	-	2,60	=	rendah
2,61	-	3,40	=	cukup rendah
3,41	-	4,20	=	tinggi
4,21	-	5,00	=	sangat tinggi

3.4 Uji Instrumental Penelitian

Uji instrumen terbagi menjadi dua yaitu uji reliabilitas dan uji validitas.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner Ghozali (2009). Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung dan r tabel ($n - 2$) Ghozali (2009).

Apabila r hitung $>$ r tabel, maka valid

Apabila r hitung $<$ r tabel, maka tidak valid

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk Ghozali (2009). Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel Ghozali (2009)

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila Ghozali (2009) : Hasil $\alpha < 0,70 =$ tidak reliabel.

3.5 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian terhadap model penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian model tersebut apakah memenuhi asumsi klasik regresi, yang terdiri dari Ghozali (2009)

3.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak Ghozali (2009). Uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-smirnov. Jika nilai Kolmogorov-smirnov lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka data normal Ghozali (2009).

3.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas Ghozali (2009).

Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Adanya heteroskedastisitas dalam

regresi dapat diketahui dengan menggunakan beberapa cara, salah satunya uji Glesjer. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka indikasi terjadi heteroskedastisitas Ghazali (2009). Jika signifikan diatas tingkat kepercayaan 5% maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3.5.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas tidak saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orgonal. Variabel orgonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atay tidaknya mltikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut Ghazali (2009) :

- a. Mempunyai angka Tolerance diatas (>) 0,1
- b. Mempunyai nilai VIF dibawah (<) 10

3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen Ghazali (2009).

Rumus Ghazali (2009)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan

Y = Kepuasan Konsumen

b₀ = Konstanta

b_1, b_2, b_3	=	Koefisien Regresi
X_1	=	Harga
X_2	=	Lokasi
X_3	=	Kualitas Layanan
e	=	error

3.7 Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji-F dan uji-t.

3.7.1 Uji- F

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis, maka cara yang dilakukan adalah :

a. Merumuskan hipotesis

H_0 : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

H_a : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

b. Mencari F hitung (Batasan F hitung)

H_0 : diterima bila $\text{sig} > \alpha = 0,05$

H_0 : ditolak bila $\text{sig} \leq \alpha = 0,05$

3.7.2 Uji – t

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis, maka cara yang dilakukan adalah

a. Merumuskan hipotesis

1. H_{01} : Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien

H_{a1} : Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien

2. H_{02} : Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien

H_{a2} : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien

3. H_{03} : Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.

H_{a3} : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien

b. Mencari t hitung (Batasan t hitung)

H_0 : diterima bila sig. $> \alpha = 0,05$

H_0 : ditolak bila sig. $\leq \alpha = 0,05$

3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (Harga, lokasi dan kualitas layanan) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Kepuasan Pasien). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati adasatu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Secara umum koefisien

determinasi untuk data silang relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien detreminasi yang tinggi Ghozali (2009).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimaksudkan kedalam model. Setiap tambahan variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turuun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model Ghozali (2009).