### **BAB III**

## METODOLOGI PENELITIAN

## A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri daribukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan terhadap kepuasan pasien yang berobat pada rumah sakit Padang *Eye Center* dengan menyebarkan kuesioner terhadap pasien. Rumah sakit Padang *Eye Center* terletak diJL.Pemuda No.53 Padang Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari sampai dengan selesai.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitati mengan jenis penelitian kausal komperatif. Penerun kuantitatif adalah penerun yang menggunakan angka dalam penyajian data samu analisis menggunakan uji statistika. Penelitian kuantitatif merupakan penerun yang dipandu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang ditenukan setelumnya...

Dalam penelitian uantitan, hubungan antara peneliti dan responden bersifat independen. Dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai teknik pengumpulan data, penelitian kuantitatif dapat menggunakan orang lain untuk pengumpulan data. Oleh karena itu, dalam penelitian kuantitatif peneliti hampir tidak mengenali responden yang memberikan data. Kausal komperatif merupakan

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup>Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 128

penelitian yang dilakukan untuk membandingkan suatu variabel (objek penelitian), antara subjek yang berbeda atau waktu yang berbeda dan menemukan hubungan sebab-akibatnya.<sup>18</sup>

## C. Populasi dan Sampel

## 1. Pupulasi

Populasi merupakan keseluruhandari objek penelitian dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, nilai, gejala, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. <sup>19</sup> Jadi dapat disimpukan bahwa populasi adalah keseluruhan-objek yang dapat menjadi sumber data bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruhan sien yang pernah berobat di mah Sakit Padang *Eye Center*.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejamlah karakteristik yang dimiliki oleh bobulasi yang digunakan umuk penelitian. Ika penulasi tidak diketahui, peneliti tidak mungkin mengambil semua umuk penentian misar karena terbatasnya dara eraga, lan waktu, maka reneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. 20 Maka sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Wibisono, yaitu:

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup>Ibid., h. 129

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup>Burhan Mungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 99

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup>Endang Purwoastuti, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2004), cet. Ke-1, h.65-66

$$n = \left(\frac{Z\alpha/2\ \sigma}{e}\right)^2 = \left(\frac{(1,96).(0,25)}{0,05}\right)^2 = 96,04$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

 $Z\alpha$  = Tabel distribusi normal sampel

 $\sigma$  = Standar deviasi populasi =0,05

e = stardar eror = 0.25

Sehingga bila memakai rumus Wibisonomaka didapatkan sampel sebanyak 96.04 responden. Untuk keperluan penelitian ini maka jumlah sampel yang akan dijadikan responden menjadi 100 orang pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Padang Center Metode pengambila mp<mark>el ya</mark>ng digunakan Metode Non Probabi Non Probability dalam penelitian ini a emberi peluang/kesempatan Sampling adalah pengambika nel yang ulasi untuk dipilin menjadi sampel.<sup>21</sup> yangsama bagi setiap unsur atau angg.

Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/a ca denta l bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciriciri yang dikehendaki di lokasi penelitian, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. <sup>22</sup>Untuk keperluan penelitian mahasiswa yang dijadikan sampel harus memenuhi syarat yaitu pernah berobat di Rumah Sakit Padang *Eye Center*.

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup>Endang Purwoastuti, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014), h. 71 <sup>22</sup>Beni Ahmad Saebani, Op.Cit, h.171

## D. Defenisi Operasional

Adapun variabel penelitian yang akan diteliti adalah Kepuasan pasien sebagai variabel dependen (terikat) dan Kualitas Pelayanansebagai variabel Independen (bebas).

## 1. Bukti Fisik (X<sub>1</sub>)

Bukti fisik merupakan layanan jasa kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Padang *Eye Center* terhadaop pasien yang berkaitan dengan penampilan fasilitas, peralatan, para medis, dan informasi layanan. Indikator yang digunakan dalam mengukur bukti fisik (*tangibles*) adalah:

- a. Peralatan medis
- b. Bangunan dan ruangan rawat inap
- c. Same fisik penunjang (Musholla, Territ, Kantin)
- d. Kera era medis (dokter da era vat)
- e. Informasi la bro

## 2. Kehandalan (X<sub>2</sub>)

Keandalan nerunakan layanan tasa kesenatan yang berkaitan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsistan. Indikato yang digunakan dalam mengukur keandalan adalah:

- a. Menepati janji layanan
- b. Kesungguhan membantu pasien
- c. Ketepatan layanan
- d. Layanan yang bebas kesalahan

## 3. Daya tanggap $(X_3)$

Daya tanggap merupakan layanan jasa kesehatan yang berkaitan dengan kemauan semua individu rumah sakit Padang*Eye Center* untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pasien. Indikator yang digunakan dalam mengukur daya tanggap adalah:

- a. Pemberitahuan layanan
- b. Ketepatan layanan
- c. Se<mark>lalu bersedia m</mark>elayani
- d. Menunjukan sikap yang tidak sibuk

## 4. Jaminan ()

Jaminan pakan layanan jasa kesel kerayang berkaitan dengan kemampuan para medikatan kemampuan para medikatan kemampuan para medikatan kemampuan pasien. Indikator yang digunakan pamengukur jaminan adalah:

## UIN a. Perlat paratis BONJOL b. Rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan

- c. Sikap soganda konsisten
- d. Pengetahuan para medis dalam menjawab pertanyaan pasien

## 5. **Empati** (**X**<sub>5</sub>)

Empati merupakan layanan jasa kesehatan yang berkaitan dengan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada

pasien yang berobat di rumah sakit Padang *Eye Center*. Indikator yang digunakan dalam mengukur empati adalah:

- a. Perhatian kepada pasien
- b. Jam layanan yang nyaman
- c. Mengutamakan kepentingan pasien
- d. Memahami kebutuhan pasien

## 6. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Padang Eye Center setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Indikator yang digunakar manam pengukur kepuasan pasie malah.

- a. Ke manan saat berada di rumah s
- h. Biava Lan
- c. Pelayanan yang
- d. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien

## UIN: PAMASAM BONJOL

- Prosedur administrasi
- g. Kesopan in can keran ahan stali karyawan
- h. Lingkungan rumah sakit

### E. Instrumen Penelitian

Adapun bentuk instrumen pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disusun dengan menggunakan skala likert kemudian kuesioner tersebut disebarkan keresponden yaitu pasien Rumah Sakit Padang *Eye Center*.Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian ataugejala sosial.

Dalam penelitian gejala sosisla ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variable penelitian. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variable, kemudian sub variable dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang upat diukur. Akhirnya indikat seci dapat dijadiikan titik tolak ukur untuk men akan mem instrument varia pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab persangan Jadi teknik pengukuran yang diterapkan adalah berdasarkan rangking atau peringkat yang ditanyakan, dimana respenden hanga memilih satu dari alternative yang diserliakan yang diterapkar.

seseorang atau sekelompol o ang tentang kejadan atau gejala sosial. Dalam skala liker terdapat lima kategori jawaban dengan skor sebagai berikut:<sup>24</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup>Akdon dan Riduwan, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 18

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup>Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007),

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban Responden

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## F. Uji Instrumen

## a.Uji Validitas

Uji vallara digunakan untuk menguk aralakah suatu kuesioner tersebut valid autara k untuk di aralah dalam penelitian. Suatu instrument pengukuran aran valid jika instrument dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang akan diukur. Untuk menentukan valid aranya e dasa kar torm la terentu diantaranya

menggunakan oefisien kerelat pruduk momen dari Karl Pearson,<sup>25</sup> yaitu sebagai benkut:

$$r_{xy=\frac{N\sum XY-\sum X.\sum Y}{\sqrt{[N\sum 2-(\sum X)\ 2][N\sum Y^{2-}(\sum Y)2]}}}$$

Menghitung nilai koefisien korelasi produk moment untuk setiap butir atau item angket dari skor-skor yang sudah diperoleh dengan

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup>Rahmat, *Statistika Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), Cet Ke-1, h. 160

menggunakan tabel perhitungan korelasi. Sedangkan untuk menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2 dengan  $\alpha$  = 5% atau 0,05.

Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid.

- 1) Jika r hitung positif serta nilai r hitung > r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) Jika r hitung tidak positif serta nilai r hitung < r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner.Suatu kuesioner atakan reliable jika jawa seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari wasa waktu. Pengukuran reliabilitas ini dapat sama kan dua cara yaitu sebagai berikut:

1) Repeated Measure and pengukuran ulang. Seseorang akan

## ditarikan pertangaan yang syme padalwaktu yang berbeda, dan kemudian dapat dilihat apakan tetap konsisten terhadap jaw be inya

2) One shot atau pengukuran sekali. Adapun cara yang digunakan adalah dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6.<sup>26</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup>*Ibid*, h. 162

## G. Data dan Sumber Data

## 1. Data

## a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden, kelompok fokus, dan panelatau juga data hasil dari wawancara peneliti dengan narasumber.Data primer dalam penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dari kuisioner yang disebar keresponden yaitu pasien Rumah Sakit Padang *Eye Center*.

## b. Data Skunder

Data sekunder yaitu dara yang didapat dari catatan, jural, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, dan buku-buku sebagai teori.<sup>27</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data da perpusta. Pertra data dan yang relevan sesuai dengan penelitian ini.

# H. Telinik Pengumpulan Daa Tekhnik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penentian mi adalah: PADANG

## 1. Wawancara/interview

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang sepihak yang dikerjakan secara sistematik dan berlandaskan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan menyiapkan daftar pertanyaan,

.

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup>Endang Purwoastuti, Op.Cit, h.73

dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan pasien Rumah Sakit Padang *Eye Center*.

## 2. Angket/kuesioner

Menurut Hudori Nawawi, angket (kuesioner) adalah suatu pengumpulan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Yang dijadikan sumber data dalam mengisi kuesioner penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Padang *Eye Center*.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegaran kepustakaan melalui bukar ku, jurnal, penelitian terdahulu dan merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegaran kepustakaan melalui bukar ku, jurnal, penelitian terdahulu dan merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegaran kepustakaan melalui bukar ku, jurnal, penelitian terdahulu dan merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegaran kepustakaan melalui bukar ku, jurnal, penelitian terdahulu dan merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegaran kepustakaan melalui bukar ku, jurnal, penelitian terdahulu dan merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegaran kepustakaan melalui bukar ku, jurnal, penelitian terdahulu dan merupakan melalui bukar ku, jurnal, penelitian yang sedang dilakukan.

## I. Teknik Analisa Data

Untuk menguh hipotesis sang diajukan, ditekusan pengujian selara kuantitatif guna mengnitung apakan terdapat pengarun antara kuantas perayanan terhadap kepuasan pasien duna Sakit Padang Eve Center. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik sebagai alat hitung antara lain:

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 60-64

## 1. Uji Asumsi Klasik

## a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan analisis grafik, yaitu dengan melihat grafik histrogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Selain itu bisa juga dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

## b. Uji Multikolonieritas

Uii multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mukan adanya korelasi tar variabel bebas (independe et regresi yang barananya tidak terjadi korelasi diantara lain tarananya tidak terjadi digunakan untuk mendetekar adanya gejala multikolonieritas adalah

dengan melikut niki *Tulerunce* cam *Variance inflation Farion* (VIF).

Nilai yang biasa dipakai untuk menhat adanya gejala multikolonier ta dalah hilai *Toleranc* < 0,10atau sama dengan nilai VIF > 10.

## c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penyimpangan terhadap asumsi klasik terjadi jika terdapat gejala heteroskedastisitas yaitu suatu kondisi dimana varian variabel dalam model tidak sama.

Adanya gejala heteroskedastisitas bisa dilihat melalui grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan juga dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dengan ZPRED.

## 2. Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerang variasi variabel dependen.

a. Jika dari t $_{table} = H_{o}$  dan H $_{o}$  ditolak, berarti variabel be erse dan k $_{o}$  ak signifikan mempengaruhi variabel tidak bebas.

## b. like the transfer large $= ii_0$ ditorate dan $H_a$ ditorina, betartivariabel bebas tersebut signifikan mempengaruh variabel tidak lehas $^{29}$ Dimana turaf pengutian $\alpha=0.05$

b. Uji F

Uji hipotesis ini dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linear terhadap X1, X2.Dalam uji

 $^{29}$  Muhamad,  $Metodologi\ Penelitian\ Ekonomi\ Islam: Pendekatan\ Kuantitatif$ , (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 25

signifikansi individu terhadap parsial koefesien regresi diasumsikan bahwa setiap uji signifikansi berdasarkan sampel yang berbeda. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandagkan nilai F hitung dengan F tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H0 ditolak dan HA diterima.

## c. Koefisier terminasi (R²)

kontribusi dari va. Linde yang diteliti terhadap variabel dependen. Jika nilai R<sup>2</sup> hitung semakin besar maka kontribusi dari

variabel independen terhadan variabel depen len semakir besar Hal
ini mengindikasikan bahwa moder yang digunakan semakin kuat
untuk merera igkan varias yan abel lependen

Jika nilai R<sup>2</sup> hitung semakin kecil (mendekati nol) maka kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil, dan model yang digunakan semakin lemah

menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1 atau atay<br/>u $0{<}R^2{<}1.^{30}$ 



<sup>&</sup>lt;sup>30</sup>Riduwan, *Op.cit*, h. 136-140