

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Negara Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah Pandeglang. Adapun objek yang diteliti penulis merupakan peserta atau pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rumah sakit tersebut. Adapun alasannya yaitu, masih minimnya wawasan masyarakat mengenai pengetahuan tentang BPJS itu sendiri.

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2018. Peneliti memilih Kualitas Pelayanan sebagai variabel independent dan Kepuasan Peserta BPJS sebagai variabel dependen.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun jumlah populasi dalam

penelitian ini sebanyak 17.683 (jiwa), yang semuanya adalah peserta BPJS di RSUD Berkah Pandeglang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili). Pengambilan sampel perlu dilakukan mengingat jumlah populasi yang tidak mungkin bila dijadikan sampel secara keseluruhan.

Adapun cara untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus metode Slovin, dengan rumusan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan contoh yang masih dapat ditolerir (pada penelitian ini ditetapkan 10%)

$$n = \frac{17.683}{1+17.683 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{17.684}{0.01}$$

$$n = 99.437 \quad n = 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka penulis memutuskan untuk mengambil sampel 100 orang atau responden.

Sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya. Prosedur yang digunakan dalam penelitian sampel adalah pengambilan sampel dengan teknik *sampling* yaitu menggunakan *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel atau teknik *sampling* adalah suatu pengambilan sampel yang representatif dari populasi. Populasi itu adalah keseluruhan unit atau individu yang ada dalam ruang lingkup yang sedang diteliti atau dibicarakan

yang hendak diduga karakteristiknya dengan menggunakan *sampling Insidental* dan *Quota simple*. Dikatakan *sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*Incidetal* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber.¹

C. Penentuan Metode Penelitian

Metode adalah melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Sesuai dengan pokok masalah dan tujuan yang telah dirumuskan, dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang.” maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu

¹ Sugiyino, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2011),85

suatu metode yang berusaha mengumpulkan, menyajikan, serta menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai objek yang diteliti dan menarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian untuk dapat menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

1. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat digunakan alat pengumpulan data yang tepat agar memperoleh kesimpulan yang benar. Dalam penelitian ini digunakan beberapa cara yaitu sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden dengan untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.²

Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan. Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, penelitian dapat menghimpun data yang relevan dengan bertujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.³

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 142.

³ Muhamad, *Metedologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2008), 151.

Skala yang digunakan dalam penyusunan adalah skala Likert, yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang. Baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu,⁴ sebagai berikut:

- 1) Tidak Setuju (TS)
- 2) Kurang Setuju (KS)
- 3) Netral (N)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

Tabel 3.1
Kriteria Pemberian Skor Terhadap Jawaban

NO	Keterangan	Skor
1	Tidak Setuju (TS)	1
2	Kurang Setuju (KS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

⁴ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, 154.

b. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS.

c. Wawancara (interview)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan dari pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.⁵ Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, wawancara terstruktur digunakan sebagian teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Hal ini dilakukan guna mencegah kekeliruan dalam memperoleh data dan

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 137.

informasi yang diperlukan dalam penelitian. Point-point yang akan ditanyakan pada responden yaitu mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu:

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menerbitkannya. Diperoleh peneliti dari sumber pertama baik individu atau perorangan, seperti hasil pengisian kuesioner, yang disebar di RSUD Berkah Pandeglang.

E. Teknis Analisis Data

Untuk dapat dianalisis besarnya pengaruh pengelolaan keuangan desa terhadap kesejahteraan masyarakat, maka penulis menggunakan beberapa pendekatan statistik sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan instrumen penelitian (alat tukar) untuk mengukur yang harusnya diukur. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu dapat objek yang

diukur.⁶ Apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data penelitian, maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu variabel.⁷ Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontrak-kontrak pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan naik apabila memiliki nilai $\text{Alpha} > 0,60$.⁸

3. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana adalah suatu model ekonometri yang menyatakan nisbah kasual satu variabel dengan variabel lain.

⁶ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), 180.

⁷ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Metode Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2009), 67.

⁸ V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 186.

Analisis regresi digunakan memprediksi seberapa jauh nilai perubahan variabel dependen, bila nilai variabel independen naik atau turun.⁹

Manfaat dari analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak.

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Independen

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel X

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *Ordinary Last Square* (OLS). Tidak semua asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linier misalnya uji multikolinieritas tidak dapat

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 260.

dipergunakan pada analisis regresi linier sederhana, adapun asumsi klasik yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah apakah dalam suatu model regresi, variabel dependen atau keduanya mempunyai harga jual normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah harga jual normal atau mendekati normal. Uji normalitas data menggunakan SPSS versi 22 menggunakan plot uji normalitas data.

b) Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kolerasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini muncul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas

dari satu observasi ke observasi lainnya.¹⁰ Uji autokorelasi dalam penelitian ini adalah uji Durbin Watson (DW Test).

Tabel 3.2

Kriteria Nilai Uji Durbin Watson

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada keputusan	<i>No decision</i>	$dl < d < du$
Ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada keputusan	<i>No decision</i>	$4 - du < d < 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi baik negatif maupun positif	Tidak ditolak	$Du < d < 4 - du$

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka

¹⁰ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*, 125.

disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas.

Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya dengan metode uji grafik, uji park, uji scatterplot dan lain sebagainya.

F. Uji Hipotesis

Secara umum hipotesis dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu hipotesis nihil atau hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif atau hipotesis kerja (H_a).

a). Hipotesis nihil atau hipotesis nol (H_0)

Hipotesis nihil atau hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak adanya pengaruh antar variabel X terhadap variabel Y.

b). Hipotesis alternatif tau hipotesis kerja (H_a)

Hipotesis alternatif atau hipotesis kerja menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y, atau adanya perbedaan antara dua variabel.

Uji hipotesis dalam penelitian adalah:

H_0 = Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS.

H_a = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS.

a. Uji Signifikan statistik (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelasan atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen dengan sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 (α), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Uji probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 (α), maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau dikatakan signifikan, artinya secara parsial variabel

bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) = hipotesis diterima.

- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak maka dikatakan tidak signifikan, artinya secara parsial variabel bebas (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen (Y) = hipotesis ditolak.

b. Uji Implementasi Koefisien Kolerasi

Koefisien Kolerasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan hubungan antara dua variabel. Angka koefisien yang dihasilkan dengan uji t ini berguna untuk menunjukkan kuat lemahnya hubungan antar Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.¹¹

Tujuan menghitung Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam proses mendapatkan nilai R^2 yang tinggi adalah baik, tetapi jika nilai R^2 rendah tidak berarti model regresi tidak baik. Setiap hambatan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat walaupun belum tentu variabel yang ditambahkan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

G. Operasional Variabel Penelitian

Variabel ini merupakan satu variabel independen (X), yaitu kualitas pelayanan, dan satu variabel dependen (Y), yaitu kepuasan peserta BPJS. Sebab variabel adalah gejala yang

¹¹ Neogroho Boedijoewono, *Pengantar Statistik*, (Yogyakarta, Unit Penerbit dan Pencetak (UUP) STIM YPKN, 2012), 267.

bervariasi yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang diteliti harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini variabel yang ditelitinya adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku/ jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan yang dilayani. Dalam penelitian ini indikator-indikator dari pelayanan yang digunakan adalah keandalan, keyakinan, empati, terwujud/ bukti langsung. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.¹²

¹² Rambat Lupiyandi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2001), 48.

2. Kepuasan peserta BPJS (Y)

Kepuasan peserta BPJS merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui pelayanan RSUD Pandeglang.¹³ Kepuasan peserta adalah konsep penting dalam pemasaran penelitian.

¹³ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* “Total Quality Management”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 49.