

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menganalisa kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh seluruh pegawai rumah sakit, yang lebih dikhususkan adalah pelayanan yang diberikan oleh, Perawat, Dokter, Administrastratif dan yang berada di sekitar pegawai Ikhlas Medika. Data yang diambil menggunakan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuisisioner yang diberikan kepada pasien yang berkunjung ke ikhlas medika. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan april 2017 di Klinik Ikhlas Medika pakupatan, Serang Banten.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Populasi

Populasi (*population*), yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi (*population element*). Masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan metode survey sebagai teknik pengumpulan data.¹

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Populasi dalam penelitian ini

¹ Muhammad Sidik Priadana, Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta :Graha Ilmu, 2009), hlm. 103

² Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, hlm. 80

mengambil data dari pasien yang berkunjung ke klinik ikhlas medika.

2. Sampel

Sampel yaitu alat yang penting dalam sebuah penelitian sampel diambil dari sebagian populasi dengan menggunakan beberapa jenis sampel³ Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, sampel yang ditentukan dengan menggunakan metode acak yaitu teknik pengambilan sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu.⁴ Alasan mengambil teknik purposive sampling karna populasi dalam hal ini adalah pasien yang berkunjung ke Ikhlas Medika yang tidak menentu. Kriteria yang di jadikan responden yaitu :

1. Pasien yang mampu menjawab kuisisioner, Misalnya pasien yang sedang tidak sakit parah.
2. Pasien yang minimum umurnya 17 tahun dan minimum pendidikan terakhir SLTP
3. Pasien yang memiliki Intensitas ke klinik Ikhlas Medika lebih dari 1 kali.

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini termasuk jenis peneltian kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.⁵ dan data yang di pakai oleh penelitian adalah data sekunder dan primer. Data sekunder adalah data yang tidak

³ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, hlm. 161

⁴ Siregar, Syofian *statistika Deskriptif Untuk Penelitian*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010),148

⁵ Sugiono, *Metodologi Penelitian Manajemen*,(Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.28

langsung diperoleh dari sumber pertama dan telah tersusun dalam bentuk document tertulis. Sedangkan data primer ialah data yang diperoleh dari jawaban responden melalui skala, yaitu data tentang pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi islam. Data sekunder dalam penelitian diperoleh langsung dari klinik ikhlas medika pakupatan. Dan data primer yang diterima dari jawaban responden yaitu pasien yang berkunjung ke ikhlas medika.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Data primer diperoleh dari :

a. Observasi

Metode ini digunakan dengan cara langsung datang ke lokasi penelitian yaitu klinik Ikhas Medika.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden yang terpilih dan untuk menjawabnya,⁶ yaitu pada pasien yang berkunjung ke klinik ikhlas medika. Daftar kuisisioner terlampirkan. Dan tujuannya untuk memperoleh data dari responden dan untuk mengetahui tentang system pelayanan yang digunakan.

c. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab secara langsung (*indepth interview*) dengan responden dan pihak manajemen klinik ikhlas medika.

⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, hlm. 142

D. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisa pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi islam, maka penulis menggunakan pendekatan statistik dengan menggunakan aplikasi *statistical package for the social sciences* (SPSS) Versi 23.0 dan *Microsoft Excel*. Adapun teknik analisa dan pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas untuk mengukur ketepatan alat ukur melakukan tugas mencapai sarannya. Kriteria dalam menentukan validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut valid

Jika r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid

Bisa dilihat pada Tabel 5.9 hasil perhitungan pengujian validitas konstruk.⁷

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.⁸ Uji reliabilitas akan menunjukkan konsistensi dari pertanyaan jawaban responden yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah validitas yang diuji merupakan

⁷ Sugino, *Metodologi Penelitian Manajemen*, 209

⁸ Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, hlm.110

pertanyaan yang sudah valid. Uji reliabilitas ini menggunakan uji *Cronbach Alpha*. Kriteria dalam menentukan reliabilitas kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika r alpha positif dan lebih besar dari r tabel maka pertanyaan tersebut reliabel.
2. Jika r alpha negatif dan lebih kecil dari r tabel maka pertanyaan tersebut tidak reliabel.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bantuan program software SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 2.3 untuk memperoleh hasil yang lebih terarah.

2. Analisis korelasi

Korelasi adalah hubungan antara dua variabel atau lebih sebagai mana adanya tanpa ada perlakuan.⁹

Korelasi adalah statistik yang menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih yang ditemukan oleh Karl Pearson pada awal 1900. Oleh karena itu terkenal dengan sebutan korelasi pearson product moment (ppm).¹⁰

Rumus yang digunakan korelasi PPM :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Atau

$$r = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2 \sum(y_i - \bar{y})^2}}$$

⁹ Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajeme*, (Jakarta: Grasindo,2014) hlm 46

¹⁰ Husain Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 197

Atau analisis sederhana

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = Banyaknya Sampel

x = Skor masing-masing item

y = Skor total variabel

Apakah nilai $r = -1$ maka korelasi negatif sempurna, $r = 0$ maka tidak ada korelasi, dari $r = 1$ berarti korelasi sangat kuat. Ketentuan dari r adalah $(-1 \leq r \leq 1)$. Sedangkan arti harga (r) akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut.

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Sedang
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 - 0,199	Sangat Rendah

Selanjutnya untuk menyatakan besra kecilnya sambungan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

C. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mempengaruhi besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen jika $r^2 = 100\%$ berarti

variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $r^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus yang digunakan untuk mencari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = koefisien Determinasi

r^2 = Nilai analisis korelasi yang dikuadratkan

Nilai Kd berada antara 0 sampai 1 ($0 \leq kd \leq 1$)

Jika nilai $kd = 0$ berarti tidak ada pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (Y)

Jika nilai $Kd = 1$ berarti variasi (nilai-turunnya) variabel dependen (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (x)

D. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi sederhana dilakukan untuk menguji hubungan fungsional ataupun kuasal satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan sekaligus untuk menentukan nilai ramakan dan dugaannya. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = \alpha + bX + e$$

Dimana :

Y = kepuasan pasien

a = kostanta

b = koefisien regresi

X = pelayanan

e = standard error

Adapun syarat uji asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

b. Uji Autolorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian.

Pengambilan keputusan¹¹

Kesimpulan	DW
Ada Autokorelas (+)	DW < dL
Tanpa Kesimpulan	dL s.d. dU
Tidak ada Autokorelasi	dU s.d. 4-dU
Tanpa Kesimpulan	4-dU s.d.4-dL
Ada Autokorelasi (-)	DW>4-dL

¹¹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), 127

c. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

2. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun / mengarahkan penyelidikan selanjutnya.¹² Dalam analisis regresi linear ada 2 jenis kriteria ketepatan yaitu:

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji t merupakan suatu pengujian dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Dengan menggunakan tabel statistik daerah penolakan untuk hipotesis di atas adalah:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 akan ditolak, yang berarti bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_a akan diterima, yang berarti bahwa variabel independen secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

¹² Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 104

E. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini variabel diukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹³

Dalam penelitian ini diberikan 5 alternatif jawaban kepada responden yang dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Instrumen Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis-jenis indikator serta skala dari variabel-variabel terikat pada penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

¹³ Sugino, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 86

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi sebab variabel X yaitu pelayanan kesehatan.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi sebab variabel Y yaitu kepuasan pasien.¹⁴

Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan kesehatan	Suatu hasil yang didapatkan oleh pelanggan setelah mengambil keputusan untuk menerima jasa yang diberikan oleh pelayanan yang diberikan	a. Kebersihan b. Ruang tunggu c. Peralatan medis d. Ruang perawatan e. kecekatan f. keramahan g. pengalaman penanganan h. ketersediaan dokter i. kinerja dokter j. kinerja administrasi	skala likert, dengan bobot skor yaitu: 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = netral 4 = setuju 5 = sangat setuju

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2014), 96-

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan pasien	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	a. kinerja perawat b. failitas c. akses mudah dilalui d. kepuasan pasien e. biaya pengobatan f. biaya rawat inap g. biaya periksa h. kinerja karyawan i. obat yang diberikan j. kinerja administrasi	skla likert, dengan bobot skor yaitu: 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = netral 4 = setuju 5 = sangat setuju