

|

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif karena bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh yang terbentuk antara variabel eksogen (fasilitas dan kualitas layanan) terhadap variabel endogen (kepuasan pasien) melalui variabel intervening (kepercayaan).

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan obyek terpilih untuk mendukung penelitian dengan jumlah yang luas dan menyeluruh didukung oleh kriteria tertentu yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dalam penelitian (Rusiyah, *et al.*, 2021). Populasi yang dipilih ialah seluruh pasien yang saat itu terdaftar dan memperoleh layanan kesehatan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan pada Bulan April 2022 sebanyak 350 pasien. Setelah ditetapkan populasi tersebut, maka dalam membuktikan kebenaran hipotesis dibutuhkan sampel yang merupakan sebagian kecil dari obyek dalam populasi (Rusiyah, *et al.*, 2021).

Peneliti memilih responden secara acak dengan teknik *Simple Random Sampling* tanpa memperhatikan kriteria tertentu. Responden yang merupakan sampel dalam penelitian ini harus memenuhi syarat-syarat yang sesuai dengan kebutuhan penelitian diantaranya:

1. Responden merupakan pasien Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan
2. Responden merupakan pasien yang melakukan rawat inap di Bulan April 2022
3. Responden berusia 17 tahun atau lebih

Sampel akan dipilih dengan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebagai berikut (Sugiyono, 2018):

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

$$n = \frac{350}{1 + 350(0,05)^2}$$

$$n = \frac{350}{1,875}$$

n = 187 pasien (dibulatkan menjadi 200 pasien)

Sesuai dengan perhitungan tersebut maka jumlah sampel responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 sampel.

3.3. Jenis Data dan Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan urutan obyek 200 orang pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan yang selanjutnya diukur menggunakan nominal angka pada skala likert, sehingga jenis data yang tepat adalah *Kuantitatif Cross Section*. Selanjutnya perolehan data tersebut dilakukan secara langsung melalui Sumber Data Primer dengan melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara sederhana kepada pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan di Bulan April – Juni 2022.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan sumber data primer yang merupakan sampel pendukung penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 200 pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan secara acak, dimana setiap pertanyaan dalam kuesioner diukur dengan Skala Likert bernilai 5 (sangat setuju), 4 (setuju), 3 (ragu-ragu), 2 (tidak setuju), dan 1 (sangat tidak setuju).

3.5. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.5.1. Identifikasi Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel eksogen, satu variabel endogen, dan satu variabel mediasi yang akan dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

1. Variabel Eksogen (Variabel Independen)

Variabel eksogen sering disebut sebagai variabel bebas atau independen yang dapat menjadi sebab atau mempengaruhi variabel dependen. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah fasilitas (X1) dan kualitas layanan (X2).

2. Variabel Endogen (Variabel Dependen)

Variabel endogen sering disebut dengan variabel terikat atau dependen yang dapat menjadi akibat dari adanya perubahan variabel eksogen. Variabel endogen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

3. Variabel Intervening (Variabel Mediasi)

Variabel intervening ialah variabel yang mempengaruhi atau sebagai perantara hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen, sehingga terletak di antara keduanya sehingga membentuk hubungan tidak langsung. Variabel intervening pada penelitian ini adalah kepercayaan (Z)

3.5.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel eksogen, endogen, dan intervening akan didefinisikan secara operasional dengan indikator-indikator terkait seperti di bawah ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Fasilitas (X1)	Berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013)	a) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas kesehatan. b) Kondisi dan fungsi fasilitas kesehatan c) Kemudahan menggunakan fasilitas kesehatan d) Keamanan fasilitas kesehatan
2	Kualitas Layanan (X2)	Menjelaskan kualitas layanan sebagai tingkat layanan yang dapat diberikan oleh produsen atau perusahaan kepada konsumen dan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. (Zefanya, 2019)	a) Bukti fisik (<i>Tangible</i>) b) Keandalan (<i>Reliability</i>) c) DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>) d) Jaminan (<i>Assurance</i>) e) Empati (<i>Emphaty</i>)
3	Kepercayaan (Z)	Tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan	a) Kemampuan dalam memberikan pelayanan b) Integritas c) Ekspektasi

		(Pambudi, 2020)	d) Keterbukaan
4	Bukti Fisik (Y)	Tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya (Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013)).	a) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan b) Keinginan untuk berkunjung kembali c) Kesiediaan untuk merekomendasikan

3.6. Teknik Analisa Data

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas *Pretest*

1) Uji Validitas *Pretest*

Pengujian validitas ini dilakukan kepada 30 responden untuk mengetahui keabsahan suatu kuesioner dengan menggunakan *Pearson Product's Moment* yang memiliki syarat r hitung $>$ r tabel agar dapat dikatakan valid (Mongkaren, 2013). Setelah dilakukan penyebaran *pretest* maka diperoleh hasil berikut:

Tabel 3.2 Uji Validitas *Pretest*

Indikator	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keterangan
X1.1	0,921	0,116	Valid
X1.2	0,910	0,116	Valid
X1.3	0,974	0,116	Valid
X1.4	0,929	0,116	Valid
X1.5	0,870	0,116	Valid
X1.6	0,824	0,116	Valid
X1.7	0,920	0,116	Valid
X2.1	1,000	0,116	Valid
X2.2	1,000	0,116	Valid
X2.3	1,000	0,116	Valid
X2.4	1,000	0,116	Valid
X2.5	1,000	0,116	Valid
X2.6	1,000	0,116	Valid
X2.7	1,000	0,116	Valid

X2.8	1,000	0,116	Valid
X2.9	1,000	0,116	Valid
X2.10	1,000	0,116	Valid
Z.1	0,999	0,116	Valid
Z.2	0,996	0,116	Valid
Z.3	0,996	0,116	Valid
Z.4	0,996	0,116	Valid
Z.5	0,964	0,116	Valid
Z.6	0,999	0,116	Valid
Z.7	0,999	0,116	Valid
Y.1	0,987	0,116	Valid
Y.2	0,985	0,116	Valid
Y.3	0,988	0,116	Valid
Y.4	0,984	0,116	Valid
Y.5	0,985	0,116	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2022

Penyebaran kuesioner kepada 30 responden sebagai prosedur pretest diperoleh hasil *Pearson Product's Moment* seluruhnya telah memenuhi syarat r hitung $>$ r tabel sehingga dapat dikatakan kuesioner telah valid atau sah.

2) Uji Reliabilitas *Pretest*

Pengujian validitas ini dilakukan kepada 30 responden untuk mengetahui kelayakan suatu kuesioner dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang memiliki syarat r hitung $>$ r tabel agar dapat dikatakan reliabel (Mongkaren, 2013). Setelah dilakukan penyebaran *pretest* maka diperoleh hasil berikut:

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Pretest

Indikator	Cronbach's Alpha (r hitung)	r tabel	Keterangan
X1.1	0,994	0,116	Reliabel
X1.2	0,994	0,116	Reliabel
X1.3	0,994	0,116	Reliabel
X1.4	0,994	0,116	Reliabel
X1.5	0,994	0,116	Reliabel
X1.6	0,994	0,116	Reliabel
X1.7	0,994	0,116	Reliabel
X2.1	0,993	0,116	Reliabel
X2.2	0,993	0,116	Reliabel
X2.3	0,993	0,116	Reliabel
X2.4	0,993	0,116	Reliabel
X2.5	0,993	0,116	Reliabel
X2.6	0,993	0,116	Reliabel
X2.7	0,993	0,116	Reliabel
X2.8	0,993	0,116	Reliabel
X2.9	0,993	0,116	Reliabel
X2.10	0,993	0,116	Reliabel
Z.1	0,993	0,116	Reliabel
Z.2	0,993	0,116	Reliabel
Z.3	0,993	0,116	Reliabel
Z.4	0,993	0,116	Reliabel
Z.5	0,993	0,116	Reliabel
Z.6	0,993	0,116	Reliabel
Z.7	0,993	0,116	Reliabel
Y.1	0,993	0,116	Reliabel
Y.2	0,993	0,116	Reliabel

Y.3	0,993	0,116	Reliabel
Y.4	0,993	0,116	Reliabel
Y.5	0,993	0,116	Reliabel

Sumber: Olah data SPSS, 2022

Penyebaran kuesioner kepada 30 responden sebagai prosedur pretest diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* seluruhnya telah memenuhi syarat r hitung $>$ r tabel sehingga dapat dikatakan kuesioner telah reliabel atau layak.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Teknik analisa ini memaparkan statistika dasar suatu kelompok data dengan besarnya nilai tertinggi, nilai terendah, nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), dan akar dari varians (standar deviasi).

3.6.2 Structural Equation Modelling (SEM)

Teknik analisa *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan kerangka koseptual *Path Analysis* (Analisis Jalur) didukung oleh alat statistika SmartPLS 3.0. SEM merupakan metode analisa penggabungan pendekatan analisa faktor, model struktural (*Outer Model* dan *Inner Model*), dan analisa jalur (*Path Analysis*) untuk membuktikan kebenaran hipotesa (Rusiyah, *et al.*, 2021). Pemilihan teknik analisa ini telah disesuaikan dengan kerangka koseptual yang menguji hubungan dengan banyak variabel (variabel eksogen, variabel endogen, dan variabel intervening atau moderasi) artinya penelitian ini merupakan penelitian dengan analisis multivariat (hubungan banyak variabel) sehingga metode yang paling tepat untuk menguji hubungan dalam kerangka koseptual dan hipotesis adalah *Structural Equation Modelling* dengan *Partial Least Square* sebab SEM-PLS termasuk kedalam analisis multivariat (Azis, 2022). Selain itu, SEM-PLS mampu menguji hubungan antar variabel secara bersama-sama baik itu hubungan langsung (*Path Coefficient*) maupun hubungan tidak langsung (*Indirect Path Coefficient*) tanpa melalui beberapa tahapan

pengujian sehingga mampu membuktikan kebenaran hipotesis kesatu (H1) hingga hipotesis ketujuh (H7) secara bersama-sama.

3.7. Pengujian Data

3.7.1. Outer Model

Prosedur pengujian data *Outer Model* melalui tahapan *Partial Least Square Algorithm* dalam SmartPLS 3.0 untuk menguji validitas dan reliabilitas pada 200 responden dengan syarat-syarat berikut:

Tabel 3.4 Pengujian pada Outer Model

No	Pengujian Outer Model	Keterangan	Syarat
1	<i>Convergent Validity</i>	Model pertama ini menggunakan untuk melihat nilai konstruk yang saling berkaitan dengan tiap-tiap indikator antar unit skor agar data penelitian valid (Rusiyah, et al., 2021).	<i>Loading Factor</i> > 0,7
2	<i>Discriminant Validity</i>	Model kedua ini untuk memastikan tidak ditemukan persamaan antar eksogen (Rusiyah, et al., 2021).	Menggunakan <i>Fornell-Larcker</i> atau <i>Cross Loading</i> dengan membandingkan masing-masing <i>Square Root of Average Variance Extracted (AVE)</i> hingga membentuk nilai konstruk diagonal yang nilainya lebih besar dari nilai konstruk dibawah diagonal.
3	<i>Composite Reliability</i>	Model ketiga ini menggunakan <i>Composite Reliability</i> , <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> untuk memastikan bahwa tiap-tiap instrument telah konsisten (Rusiyah, et al., 2021).	a. <i>Composite Reliability</i> $\geq 0,6$ b. <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,6$ c. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> $\geq 0,5$

3.7.2. Inner Model

Prosedur pengujian data *Inner Model* melalui tahapan *Bootstrapping* dalam SmartPLS 3.0 untuk menguji hubungan antara variabel eksogen, endogen, dan intervening pada 200 responden dengan syarat-syarat berikut:

Tabel 3.5 Pengujian pada Inner Model

No	Pengujian Outer Model	Keterangan	Syarat
1	<i>R-Square</i>	Model pertama ini menggunakan nilai <i>R-square</i> untuk menjelaskan besarnya hubungan fasilitas dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel kepercayaan (Rusiyah, et al., 2021).	$0 < R\text{-square} < 1$
2	<i>Predictive Relevance (Q-Square)</i>	Model kedua ini sebenarnya memiliki fungsi untuk menjelaskan kemampuan variabel fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien dalam memberikan informasi hubungan pengaruh adalah relevan. (Rusiyah, et al., 2021).	<i>Predictive Relevance (Q2) > 0</i> adalah relevan
3	<i>F-Square</i>	Model ketiga ini sebagai ukuran nilai besaran pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dan variabel intervening (Rusiyah, et al., 2021).	a. $F^2 < 0,02$ = Pengaruh kecil b. $0,03 < F^2 < 0,15$ = Pengaruh menengah c. $F^2 > 0,15$ = Pengaruh besar

3.7.3. Pengujian Hipotesis

Structural Equation Modelling (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan hasil pengujian *Path Coefficient* dan *Spesific Indirect Effect* melalui metode *Bootstrapping* untuk memecahkan kebenaran hipotesis penelitian, yaitu:

Tabel 3.6 Pengujian Hipotesis

No	Pengujian Outer Model	Keterangan	Syarat
1	<i>Path Coefficient</i>	Digunakan untuk menguji hubungan variabel secara langsung antara variabel fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan (H1 sampai H4)	a. Hipotesis diterima jika signifikansi <i>P-Value</i> < $\alpha = 0,05$ (5%) dan <i>T-Statistics</i> > T-tabel. b. Hipotesis ditolak jika signifikansi <i>P-Value</i> > $\alpha = 0,05$ (5%) dan <i>T-Statistics</i> < T-tabel
2	<i>Spesific Indirect Effect</i>	Digunakan untuk menguji hubungan variabel secara tidak langsung antara variabel fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan (H5 sampai H7)	<i>Predictive Relevance</i> (Q2) > 0 adalah relevan

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

Rumah Sakit Airan Raya adalah rumah sakit umum yang berlokasi di Lampung Selatan dengan pelayanan umum, spesialisik, penunjang medis dan perawatan (Rawat Jalan dan Rawat Inap). Demi mewujudkan misi untuk menjadi rumah sakit dengan reputasi regional Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan menyediakan fasilitas pelayanan yang lengkap serta dibantu dengan tenaga medis pilihan dalam pelayanan dan kemitraan. Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan merupakan rumah sakit swasta dibangun diatas tanah milik pribadi salah satu pemegang saham.

Pembangunan dimulai tahun 2015 dan mulai diresmikan tanggal 8 Agustus 2019. Rumah Sakit Airan Raya berada di wilayah Lampung Selatan, dengan kapasitas awal tempat tidur sebanyak 68 tempat tidur dan bangunan Rumah Sakit berdiri pada tanah seluas 29.465 m² dengan luas bangunan ± 19.492,25 m². Adapun layanan yang tersedia saat ini antara lain : Rawat Jalan, Rawat Inap, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat 24 jam, Ruang Intensive Care Unit serta Kamar Operasi 3 unit dan ditunjang oleh sarana Laboratorium 24 jam, unit Radiologi, Treadmill, CT Scan, Digital Radiologi, USG 2D, pelayanan Ambulance, serta penyelenggaraan pemulangan jenazah.

Ditengah ketatnya kompetitif diantara Rumah Sakit, dimana saat ini terdapat 1 Rumah Sakit Swasta di Lampung Selatan, 2 Rumah Sakit Pemerintah dan beberapa Puskesmas serta Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin, maka Rumah Sakit Airan Raya dituntut untuk bekerja lebih profesional dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Demi peningkatan profesionalisme dalam pelayanan dan dalam mengantisipasi era globalisasi serta merespon kebijakan pemerintah termasuk pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, maka pengelolaan Rumah Sakit diserahkan kepada Pimpinan Rumah Sakit Airan Raya yang dalam hal ini kegiatannya dijalankan oleh seorang Direktur Rumah Sakit. Dalam pengelolaan Rumah Sakit Airan Raya diawasi dan dibimbing oleh seorang Direktur PT.

Formatted: Indent: Left: 1,84 cm, Space Before: 4,6 pt

Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt

Airan Raya Medika dan Dewan Komisaris PT. Airan Raya Medika serta Dinas Pemerintah yang terkait. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan diantaranya menjalin kerjasama dengan pihak BPJS Kesehatan pada Bulan Oktober 2018, selain itu Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan pada bulan Desember 2018 telah terakreditasi KARS SNAR 1 dengan Predikat Lulus Tingkat Perdana. Seiring dengan meningkatnya jumlah BOR Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan, terutama kelas 1,2,dan 3 maka pada bulan Mei 2019, Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan meningkatkan kapasitas jumlah TT menjadi 92 TT.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Kuesioner yang telah dibagikan kepada 200 orang responden yang merupakan pasien maupun keluarga pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan, maka dapat dideskripsikan responden berdasarkan karakteristik berikut ini:

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	13	6,5%
Pem	87	43,5%

Formatted: Indent: Left: 1,84 cm, Space Before: 4,6 pt

Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt

Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt, Line spacing: single

Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt, Line spacing: single

tt		
tt		
tt		

Sumber: SmartPLS, 2022

Sumber: SmartPLS, 2022

Sumber: SmartPLS, 2022

- Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt, Line spacing: single
- Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt
- Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt
- Formatted: Centered, Indent: Left: 1,84 cm, Right: 2,06 cm, Space Before: 4,6 pt, Line spacing: single

|

