

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang mengolah data dalam bentuk angka dan menganalisisnya dengan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Suliyanto (2017), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan data numerik sebagai dasar analisisnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif, yaitu metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Suliyanto, 2017).

Metode asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), dan Fasilitas (X3), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien (Y). Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan korelasional untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner secara langsung kepada responden, sehingga diperoleh data yang relevan dan akurat untuk dianalisis.

3.2 Sumber Data

Data yang diperoleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan data selama pelaksanaan penelitian. Jenis data yang digunakan dalam studi ini adalah data primer. Menurut Suliyanto (2017), data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya (Suliyanto, 2017). Dalam hal ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yaitu serangkaian pertanyaan yang digunakan sebagai pedoman dalam mewawancarai responden terkait variabel penelitian seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai konteks, sumber, serta metode. Jika ditinjau dari metode pengumpulan datanya, teknik yang dapat digunakan meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, atau gabungan dari semuanya (Sugiyono., 2020). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipilih

adalah kuesioner.

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data secara tertulis terkait pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2013), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang mereka ketahui, rasakan, atau alami (Arikunto, 2013). Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mendukung pengumpulan data yang relevan dengan fokus penelitian. Instrumen yang digunakan berupa daftar pertanyaan dengan menggunakan Skala Likert, yang bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pandangan responden terhadap suatu fenomena tertentu. Setiap variabel dijabarkan menjadi beberapa indikator, yang kemudian dikembangkan menjadi sejumlah pernyataan dengan pilihan jawaban berjenjang dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Kuesioner ini disebarluaskan secara online melalui *Google Form* guna mempermudah distribusi dan pengumpulan data dari responden, serta mempercepat proses rekapitulasi hasil.

Tabel 3.1
Interprestasi Skala Likert

Skala	Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Suliyanto, 2018)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono., 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung atau mendapatkan pelayanan medis di Total Life Clinic Surabaya dengan jumlah rata-rata kunjungan per bulan pada tahun 2024 adalah sebanyak 538 kunjungan.

3.4.2 Sampel

Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan atau tujuan tertentu, di mana sampel dipilih karena memiliki kualitas atau karakteristik yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti (Sugiyono., 2020).

Teknik *purposive sampling* digunakan karena peneliti hanya mengambil sampel dari pasien dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Pasien telah menggunakan layanan minimal 2 kali.
- b) Pasien Personel berdomisili di kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = *margin of error* (dalam bentuk desimal, misalnya 0,1 untuk 10%).

Berdasarkan rumus di atas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah:

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

$$n = \frac{538}{(1 + 538(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{538}{1 + 5,38}$$

$$n = \frac{538}{6,38}$$

$$n = 84$$

Karena ukuran sampel harus berupa angka bulat, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah **84 orang**.

3.5. Variabel Penelitian

Menurut (Suliyanto, 2017) variabel penelitian merupakan karakteristik objek penelitian

yang nilainya bervariasi dari satu subjek ke subjek lainnya atau dari waktu yang satu ke waktu lainnya.

3.5.1 Variabel Independen

Menurut (Suliyanto, 2017) Variabel Independent adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya nilai variabel yang lain (Suliyanto, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Persepsi Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3)

3.5.2 Variabel Dependen

Menurut (Pusparani, 2021) Variabel Dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variasi variabel bebas (Pusparani, 2021). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pasien (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasuki unit-unit analisis kedalam kategori-kategori tertentu dari tiap-tiap variabel. Dengan demikian, definisi operasional atau operasionalisasi merupakan tahapan terakhir dalam proses pengukuran.

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Devinisi konsep	Definisi Oprasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima ,(Mulyadi, 2021)	Upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang efisien dan efektif.	1) Keandalan 2) Daya tanggap 3) Jaminan 4) Empati 5) Bukti fisik (Mulyadi, 2021)	Likert
Persepsi Harga (X_2)	Persepsi harga mencakup bagaimana konsumen menafsirkan harga sebagai indikator kualitas, keadilan, dan nilai secara keseluruhan dalam proses pengambilan	Penilaian subjektif konsumen terhadap kewajaran dan nilai harga yang dibayarkan untuk suatu	1) Harga referensi 2) Manfaat yang dirasakan 3) Situasi sosial dan psikologis 4) Alternatif yang tersedia (Monroe dan Krishnan, 2020)	

	keputusan pembelian (Monroe, dkk, 2020)	produk atau layanan.		
Fasilitas (X3)	Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2021).	Segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang	1) Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai 2) Kebersihan dan kerapian fasilitas 3) Kenyamanan lingkungan pelayanan 4) Kelengkapan peralatan dan teknologi 5) Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan fasilitas (Tjiptono, 2021)	<i>Likert</i>
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan antara harapan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh (Pohan, 2018)	Perasaan senang atau tidak senang yang muncul setelah pasien menerima pelayanan kesehatan yang dibandingkan dengan harapannya.	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kualitas komunikasi tenaga kesehatan 3. Sikap dan keramahan petugas 4. Kenyamanan fasilitas 5. Ketersediaan dan kemudahan memperoleh layanan 6. Kepuasan terhadap hasil layanan. (Pohan, 2018)	<i>Likert</i>

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas mengukur seberapa tepat dan akurat suatu alat dalam menjalankan fungsinya. Instrumen valid berarti mampu mengukur variabel dengan benar dan teliti (Suliyanto, 2017). Untuk mencari nilai korelasi, digunakan rumus *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS versi 25:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor total butir

N = jumlah sampel (responden)

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Apabila probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka instrumen valid.
2. Pengujian validasi instrumen dilakukan menggunakan program SPSS (*statistical Program and Service Solution seri 25*).

3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen mengukur sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya dalam kondisi yang serupa. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25, khususnya melalui penghitungan nilai Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal instrumen. Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat menghasilkan data yang stabil dan konsisten, serta item-itemnya saling berkorelasi dan mengukur konstruk yang sama:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\sum \alpha_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

$\sum \alpha_i$ = Jumlah variasi skor tiap item

k = Banyaknya soal

α_t^2 = Variasi total

3.8 Uji Persyaratan Analisa Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data sampel yang

diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hal ini penting agar sampel tersebut dapat dianggap representatif dan hasil penelitian dapat dipercaya serta dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan dua metode, yaitu uji *P-P Plot Normality Test* dan uji nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (KS).

Hipotesis yang digunakan dalam uji normalitas adalah:

1. H_0 : Data berasal dari populasi yang berdistribusi normal
2. H_1 : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig) $> 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$, maka H_0 ditolak, yang berarti data tidak berdistribusi normal.

Seluruh pengujian normalitas sampel dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25, yang memudahkan analisis dan interpretasi hasil uji. Dengan demikian, uji normalitas ini menjadi tahap awal penting dalam memastikan validitas analisis statistik lanjutan.

3.8.2 Uji Linearitas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui bentuk antara variabel bebas dan variabel tergantung. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan *compare means*. Prosedur pengujian:

1. H_0 : model regresi berbentuk linier
 H_a : model regresi tidak berbentuk linier.
2. Jika probabilitas (Sig) $< 0,05$ (Alpha) maka H_0 ditolak
Jika probabilitas (Sig) $> 0,05$ (Alpha) maka H_0 diterima
3. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution* seri 20)
4. Penjelasan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X_1 dan X_2 linier atau tidak linier.

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Gejala multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Jika $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,1$, maka terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel.

Pada uji multikolinieritas ini penulis menggunakan SPSS (*Statistical Program and Service seri 20*). Prosedur Pengujian:

1. Jika nilai $VIF > 10$ maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai $VIF < 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas

2. Jika nilai $tolerance < 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Menurut Uyanik & Guler (2013) dalam (Tesa Nur Padilah, 2019) Regresi linier berganda merupakan suatu algoritma yang digunakan untuk menelusuri pola hubungan antara variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas (Padilah, 2019). Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Persepsi Harga

X3 = Fasilitas

a = Konstanta

b1,b2, b3= Koefisien Regresi

e = Variabel Pengganggu

3.10 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan formula korelasi *Product Moment Pearson* dalam program SPSS untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada Total Life

Clinic Surabaya. Pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji t dan Uji F. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing analisis data:

3.1.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2020) mengemukakan rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai uji t

n = jumlah sampel

r = koefisiensi korelasi r hitung

r² = koefisien determinasi (t-test) hasil perhitungan tersebut dibandingkan dengan ttabel dengan tingkat kesalahan 0,05(Sugiyono., 2020). Standar yang digunakan yaitu:

- Jika t hitung $\geq$ t tabel atau sig $< \alpha$. Maka Ha diterima (berpengaruh signifikan)
- Jika t hitung $\leq$ t tabel atau sig $> \alpha$. Maka Ha ditolak (tidak berpengaruh signifikan).

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terkaitnya.

3.1.2 Uji Simultan (Uji-F)

Berdasarkan Sugiyono (2020), pengujian hipotesis secara simultan dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = F-hitung yang akan dibandingkan dengan F-tabel

R² = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

n-k-1 = *Degree of Freedom*

F hasil (hitung) perhitungan ini dibandingkan dengan F-tabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) dan *degree of freedom* ($df = n-k-1$) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, pada nilai signifikansinya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, pada nilai signifikansinya $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel bebas secara bersamaan (Sugiyono., 2020).