

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2012: 30). Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan kualitas pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Imanuel Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Sumber data menurut cara memperolehnya, antara lain:

1. Data Primer

Data Primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti, data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus (Sugiyono, 2012 : 50). Data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada konsumen/ pasien rumah sakit Imanuel Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan secara langsung diperoleh dari sumbernya (Sugiyono, 2016:51). Contohnya seperti jurnal, buku di perpustakaan, data jumlah pasien di ruang rawat inap rumah sakit Imanuel Bandar Lampung dan data dari Badan Pusat Statistik (BPS).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012) Survei metode pengumpulan data adalah pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang dipergunakan adalah metode survey melalui angket, yaitu penelitian yang menggunakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memuat daftar pertanyaan tentang permasalahan yang sedang diteliti dan meminta kesediaan responden untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2012). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS kesehatan dan Non- BPJS kesehatan pada Rawat Inap Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Berdasarkan informasi awal jumlah pasien Rumah Sakit Imanuel pada saat penulis melakukan penyebaran kuesioner lebih kurang 126 pasien yang terdiri dari 83 pasien pengguna BPJS dan 43 non BPJS selama bulan tersebut.

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini penulis menggunakan sampling kuota, yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai cirri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan masyarakat dalam urusan izin mendirikan bangunan. Jumlah sampel yang ditentukan 500 orang, kalau pengumpulan data belum didasarkan pada 500 orang

tersebut, maka penelitian dipandang belum selesai, karena belum memenuhi kuota yang ditentukan. Berdasarkan pertimbangan dan informasi dari pihak rumah sakit Imanuel Bandar Lampung, maka pada penelitian ini ditetapkan jumlah sampel 30 responden untuk pasien pengguna BPJS dan 45 responden untuk pasien non BPJS. Adapun perhitungan jumlah sampel tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan variabel yang akan diteliti, yaitu : Kepuasan pasien

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Menurut Sujarweni (2015) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana. Definisi operasional dari variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah: Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Consuegra *et al.*,2007).

3.7 Uji Kualitas Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Pengertian validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah

menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkap. Koefisien korelasi item-item total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Keterangan:

r_x = Koefisien korelasi item-total (*Bivariate Pearson*)

i = Skor item

x = Skor total

n = Banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika r hitung $< r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) (Priyatno, 2010).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika

pengukuran tersebut diulang. Dalam SPSS uji yang sering digunakan adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6 kurang baik, 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik (reliabel). (Priyatno, 2010).

Tabel 3.1
Kategori Reliabilitas

Nilai	Kategori
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7000	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2016: 122)

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. (Sugiyono, 2008).

3.8.2 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya.

Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

N = Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

MIS = rata-rata skor

2. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS}$$

Keterangan:

MIS = rata-rata skor

3. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan :

WS_i = Skor tertimbang

WFi = Faktor tertimbang

MSS = Tingkat kepuasan, diperhitungkan dengan rumus:

$$MSS = \frac{\sum X_i}{n}$$

X_i = Nilai Kepentingan atribut X ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{\sum MIS_i}{HS}$$

Keterangan:

CSI = Indeks kepuasan konsumen

MIS_i = rata-rata skor penting

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2

Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	$X \geq 0,81$	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Tabel index CSI (Aritonang, 2005)

Setelah mendapatkan nilainya proses selanjutnya adalah menyamakan nilainya dengan tabel diatas, sehingga dapat disimpulkan seberapa besar kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.