

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang mempelajari populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2017:8), Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme yang digunakan dengan populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan informasi dengan menggunakan alat penelitian kuantitatif/statistik.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memadukan penelitian rumusan masalah untuk mengkaji atau menggambarkan situasi sosial yang telah dipelajari secara rinci dan mendalam. Tujuan dari jenis penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta atau karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah suatu bidang umum yang terdiri dari benda-benda atau objek-objek dengan sifat dan karakteristik tertentu yang telah diidentifikasi oleh para ilmuwan untuk dipelajari dan dari situlah ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang telah melakukan medical ini adalah 93 Orang yang diperoleh dari jumlah pasien bulan May

sampai July. Apabila pasien tidak memungkinkan untuk mengambil surat keterangan maka, dapat diwakili oleh keluarga pasien.

Tabel 3. 1 Populasi Penelitian

No	Bulan	Pasien Medical
1	May	497
2	June	378
3	July	405
	Total Pasien Selama 3 Bulan	1.280

Sumber: Klinik Oilia Medical Centre Surabaya (2023)

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel penelitian adalah sebagian dari populasi dan ciri-cirinya. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan biaya dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Penarikan sampel akan menggunakan beberapa teknik pengambilan sampel yang berbeda yaitu random sampel atau *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2013:120), dikatakan Sederhana (mudah) karena sampel anggota populasi bersifat acak, tanpa mempertimbangkan strata populasi yang ada. *Simple random sampling* ialah teknik yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel .

Untuk melakukan besarnya sampel dilakukan melalui pendekatan statistik dengan menggunakan rumus Solvin:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Adapun jumlah sampel penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{1.280}{1 + 1.280(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.280}{1 + 1.280(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.280}{13,80} = 92,75 = 93$$

Sehingga didapatkan sampel sebanyak 93 pasien yang akan dijadikan sampel penelitian ini. dalam pengambilan sampel ini dilakukan pembatasan kriteria kelompok pasien umum yang dapat menjadi sampel penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Pasien bukan karyawan atau keluarga karyawan klinik.
2. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.
3. Pasien pernah berkunjung selama 3 bulan (May, Juni dan Juli) ditahun 2023.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian berlangsung dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data yang dibutuhkan sebagai penguat bukti nyata dalam penulisan. Adapun lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang beralamat di Jl. Perak Timur No.40, Kota Surabaya.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apa pun yang dipilih peneliti untuk diteliti guna memperoleh informasi yang dapat diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2006:60). Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut pengukuran masing-masing variabel yang diusulkan dalam penelitian ini, yang terdiri dari:

1. Kepuasan Pasien (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dan variabel ini ditunjukkan dengan huruf Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Kepuasan Pasien dioperasionalkan sebagai jumlah dan dapat diukur sebagai jumlah unit yang dalam periode waktu tertentu. Misalnya, kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung jumlah yang telah melakukan medical yang sesuai per bulan atau setahun.

Indikator produkti yang digunakan (Umar, 2005):

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Faktor Emosional
- d. Harga

2. Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat dan variabel ini ditunjukkan dengan huruf X. Variabel dependen pertama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1). Skala peringkat ini terdiri dari pernyataan pasien yang diminta untuk menunjukkan seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan ini. Contoh, skala peringkat dapat mencakup pernyataan dan pasien diminta untuk menilai sejauh mana pernyataan ini tentang pelayanan mereka.

Indikator kualitas pelayanan yang digunakan (Prasuraman, Zeithaml & Berry, 2015):

- a. Keandalan
- b. Daya Tanggap
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti Fisik

3. Fasilitas (X_2)

Variabel dependen pertama dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X_2). Saat fasilitas, diperhitungkan dengan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien sebagai imbalan atau skala peringkat yang menilai kepuasan pasien. Jumlah yang dilayani dapat diukur secara objektif, seperti total pasien bulanan atau jumlah setahun. Namun, fasilitas dapat dinilai menggunakan skala peringkat yang mengukur seberapa puas pasien dengan kompensasi yang mereka terima.

Indikator fasilitas yang digunakan (Tjiptono, 2008):

- a. Pertimbangan /Perencanaan Spasial
- b. Perencanaan Ruang
- c. Perlengkapan/Perabotan
- d. Tata Cahaya Warna
- e. Permintaan dan Persediaan

4. Kinerja Perawat (X_3)

Variabel dependen pertama dalam penelitian ini adalah Kinerja Perawat (X_3). Kinerja Perawat dioperasionalkan dengan ukuran yang mencerminkan kondisi pelayanan ditempat kerja, hubungan antar karyawan dan lingkungan kerja sekitar. Contohnya, kondisi pelayanan ditempat kerja dapat diukur dengan memantau tingkat ramah, loyalitas, dan sabar. Hubungan karyawan dapat diukur dengan mengumpulkan informasi tentang kerja sama dan komunikasi karyawan.

Indikator kinerja perawat yang digunakan (Nursalam, 2017):

- a. *Caring*
- b. Kolaborasi
- c. Kecepatan
- d. *Empati*
- e. *Courtesy*
- f. *Sincerity*

3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2013:145) data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (angka), yang dapat dibagi menjadi data interval dan data rasio. Adapun sumber data yang akan diambil ini terdiri dari:

1. Data primer, data yang akan penulis kumpulkan langsung dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden.
2. Data sekunder, merupakan data atau informasi yang penulis peroleh dari Klinik Oilia Medical Centre Surabaya antara lain memperoleh informasi tentang jumlah pasien, nama perusahaan, jenis medical check-up.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan penulis untuk mendapatkan data penelitian ini antara lain:

1. Kuisisioner

Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner, yang mana peneliti terlibat langsung dalam mengumpulkan informasi dari para partisipan atau yang disebut dengan data primer. Menurut Sugiyono (2018:193), Data primer merupakan sumber informasi yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Selain itu peneliti mengumpulkan informasi mengenai topik tersebut secara langsung

dengan cara menyebarkan kuisisioner yang diberikan langsung kepada responden yang menjadi sampel, kuisisioner yang diberikan kepada responden berisikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden dan tujuannya adalah untuk mengukur kuisisioner yang diberikan kepada responden yang disurvei yang tujuannya untuk mengukur pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Kuesioner akan diberikan kepada responden menggunakan metode pengukuran Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Masing-masing dari keempat alternatif jawaban tersebut diberi bobot nilai (poin) sebagai berikut: sangat setuju (5), sangat setuju (4), Setuju (3), Ragu-ragu (2), Tidak setuju dan sangat tidak setuju (1).

2. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012), studi kepustakaan adalah kajian teori, referensi dan literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai-nilai dan norma-norma yang terbentuk dalam situasi sosial yang dipelajari. Penelitian sastra adalah suatu teknik pengumpulan informasi dan pengetahuan dengan membaca literatur atau sumber tertulis seperti buku, penelitian terdahulu, artikel, jurnal, dokumen, laporan dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

3. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek tersebut. Menurut Sugiyono (2018:229), Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri khusus dibandingkan dengan teknik lainnya. Pengamatan tidak hanya terbatas pada manusia saja, namun juga pada objek alam lainnya. Pengamatan langsung atau observasi dalam penelitian ini akan melalui pemantauan langsung terhadap kepuasan pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh pengetahuan dan informasi dalam bentuk buku, arsip, bab tertulis dan gambar dalam bentuk laporan dan data pendukung penelitian. Menurut Sugiyono (2015:329), dokumentasi adalah suatu cara memperoleh dan mengambil informasi baik berupa buku, arsip, dokumen, gambar tertulis maupun gambar dalam bentuk laporan dan informasi untuk menunjang penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dan kemudian memverifikasi data. Data-data yang akan diperlukan dalam penelitian ini yaitu, gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, data kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas kuesioner (Ghozali, 2016). Suatu survey dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (item terkoreksi dan nilai korelasi total pada keluaran *Cronbach's alpha*) dengan *degree of freedom* ($df = n - 2$ nilai r_{tabel}). Jumlah sampel (n) adalah 100 dan taraf signifikansinya adalah 0,05.

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan memiliki korelasi positif, objek atau kueri tersebut valid. Dengan kata lain, item yang dipertanyakan dikatakan valid jika skor item pertanyaan memiliki korelasi positif dengan total skor variabel.

3.7.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk item-item pertanyaan yang dianggap valid. Tes ini mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk (Ghozali, 2016). Kuesioner dapat diandalkan atau dapat dipercaya jika tanggapan terhadap pernyataan konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. Suatu variabel dianggap reliabel jika *Cronbach alpha* > 0,6.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018), Uji hipotesis klasik merupakan langkah pertama yang digunakan sebelum analisis regresi linier berganda. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa koefisien regresi tidak bias dan konsisten serta memiliki ketepatan estimasi. Uji hipotesis klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Nugroho (2005:18) menjelaskan bahwa data survei yang baik berdistribusi normal, untuk menguji ada atau tidaknya distribusi normal, distribusi kumulatif ini dapat dilihat dengan membandingkan kurva probabilitas normal dan distribusi normal. Data normal membentuk garis diagonal lurus dan menggambarkan data relatif terhadap garis diagonal. Ghozali (2009:10) menjelaskan bahwa jika sebaran data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya mengikuti garis diagonal. Menurut Ghozali (2006:112), dasar proses pengambilan keputusan dalam menentukan normalitas adalah:

- a. Jika data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau plot histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar menjauhi garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau plot histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu, cara lain untuk mengecek distribusi normal data adalah dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya. Uji

normalitas dapat dilakukan dengan melihat besaran *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria uji sebagai berikut:

- a. Angka signifikan (Sig) $> \alpha = 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- b. Angka signifikan (Sig) $< \alpha = 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui apakah ada variabel bebas dalam satu model Nugroho (2005:58) yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi atau kesamaan antar variabel independen. Ghozali (2009:95) mengemukakan bahwa mengidentifikasi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. VIF (*Variance Inflation Factor*) dan tolerance
Pedoman suatu model regresi yang bebas multiko adalah memiliki angka tolerance di atas ($>$) 0,1 dan mempunyai nilai VIF di bawah ($<$) 10.
- b. Mengkolerasikan antara variabel independen, apabila memiliki korelasi yang sempurna (lebih dari 0,5), maka terjadi problem multikolinieritas demikian sebaliknya.

3. Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Jika varian dari residual dilestarikan dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, ini disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak memiliki heteroskedastisitas.

Singgih Santoso (2005:210) mengemukakan pendeteksian heteroskedastisitas, yaitu mencari ada tidaknya pola tertentu dalam sebaran. Kriteria keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik (titik) yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas dan skor tersebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.4 Uji Linearitas

Menurut Sugiyono & Susanto (2015:323), uji linearitas dapat menentukan apakah variabel dependen dan variabel independen memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan dengan *test of linearity*. Kriteria yang digunakan adalah nilai $\leq 0,05$ berarti terdapat hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan uji linearitas adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel dependen dengan masing-masing variabel independen yang diuji. Jika model tidak memenuhi persyaratan linieritas, maka model regresi linier tidak dapat digunakan.

3.7.5 Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen untuk setiap kenaikan atau penurunan variabel independen, perubahan yang akan mempengaruhi variabel dependen (Sugiyono, 2012:270). Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat digambarkan dengan persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

Y : Kepuasan Pasien

α : Konstanta

β_1 : Koefisien Regresi variabel Kualitas Pelayanan

β_2 : Koefisien Regresi variabel Fasilitas

β_3 : Koefisien Regresi variabel Kinerja Perawat

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Fasilitas

X_3 : Kinerja Perawat

ε : Standar error, kesalahan baku

3.7.6 Uji Hipotesis

Tujuan membangun uji hipotesis adalah untuk mengetahui korelasi antara kedua variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa diperiksa dengan bantuan perhitungan statistik. Hipotesis adalah pernyataan yang menggambarkan hubungan antara dua variabel yang terkait dengan kasus tertentu dan merupakan asumsi sementara yang harus diuji kebenaran asumsi yang dibuat dalam penelitian dan berguna untuk efektivitas dan efisiensi proses penelitian. Menurut Sugiyono (2014:159), hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis harus dibuktikan dengan data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinan.

1. Uji T (Parsial)

Tujuan uji-t (t-test) adalah untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen individu, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan (dalam regresi berganda). Uji t-statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji uji kecocokan yang menunjukkan variasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada waktu yang sama. Uji F-statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau dependen dalam model secara simultan mempengaruhi variabel dependen/dependen.

3.7.7 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Tujuan koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2006). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dalam variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.