

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan peneliti asosiatif yang menguji hubungan antara variabel dengan model berdasarkan data, penelitian ini dilaksanakan dengan metode survey. Peneliti menyebar kuisioner kepada pelanggan atau pasien untuk mencari tahu, menganalisis serta melaporkan hasil jawaban dari pelanggan atau pasien

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang beralamat Jl. A. Yani, Mendungan, Pabelan, Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57162. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan elemen-elemen atau objek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan akan digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium patologi klinik.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono 2012). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium klinik RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta dimana harus memenuhi syarat inklusi selama bulan Mei 2019

D. Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* yaitu Pengambilan sampel dilakukan hanya atas dasar pertimbangan penelitiannya saja yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel (Nasution 2003). Sampel yang digunakan yaitu pasien rawat jalan laboratorium patologi klinik.

1. Kriteria Inklusi

Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut:

- a. pasien rawat jalan laboratorium
- b. pasien rawat jalan dengan umur 17 tahun ke atas.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria sampel eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian.

- a. Pasien rawat jalan atau pendamping yang tidak dapat membaca dan pasien atau pedamping yang tidak bersedia mengisi kuisioner.

E. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi:

2. Klasifikasi Variabel Utama

- a. Variabel dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti (Ferdinand, 2006). Variabel dependen adalah variabel yang nilainya tergantung pada variabel lain, dimana nilainya akan berubah.

- b. Variabel independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya variabel (Ferdinand, 2006). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas dan Empati.

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut

(Sugiyono, 2004). Variabel dan definisi operasional yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Bukti fisik

Penampilan fasilitas fisik (peralatan, personel, dan material-material komunikasi) Laboratorium Rumah Sakit yang bersih dan nyaman. Indikator yang meliputinya adalah:

- 1) Lingkungan laboratorium nyaman dan sehat
- 2) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan
- 3) Fasilitas ruangan tertata teratur
- 4) Kebersihan dan kelengkapan laboratorium dalam jumlah yang memadai
- 5) Ruang laboratorium yang tertata dengan rapi

b. Keandalan

Kemampuan dari Laboratorium Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan. Indikator yang meliputinya adalah:

- 1) Kesesuaian atau ketepatan jadwal pelayanan
- 2) Pelayanan ramah dan sopan
- 3) Kesesuaian jenis pemeriksaan yang diminta
- 4) ketetapan waktu hasil uji laboratorium
- 5) Penanganan sampel teliti, cepat, dan akurat

c. Daya tanggap

Kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa pelayanan dengan segera secepatnya Indikator yang meliputinya adalah:

- 1) Pemberian bantuan sesuai kebutuhan
- 2) Pemberian informasi yang lengkap dan jelas
- 3) Pelayanan dengan cepat dan tepat
- 4) Memahami keluhan pasien
- 5) Menjalin komunikasi baik

d. Jaminan kualitas

Kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien bahwa laboratorium Rumah Sakit terutama karyawannya mampu memenuhi kebutuhan pasiennya.

- 1) Pelayanan yang sopan dan ramah
- 2) Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan
- 3) Jaminan keamanan dan kebersihan, kerapian alat-alat laboratorium
- 4) Fasilitas yang lengkap dan nyaman
- 5) Jaminan kenyamanan

e. Empati

Kemampuan melakukan upaya untuk mengenali kebutuhan pasien. Kepedulian atau perhatian tulus dari petugas laboratorium Rumah Sakit:

- 1) Sikap, perilaku, dan tindakan petugas laboratorium yang baik, ramah, dan sopan
- 2) Peduli terhadap keluhan pasien
- 3) Pelayanan tanpa memandang status sosial
- 4) Memahami kebutuhan dan keinginan pasien
- 5) penjelasan cara kerja sebelum tindakan dilakukan

f. kepuasan pasien

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya. Kepuasan pasien untuk pelayanan kesehatan, juga dapat sebagai disamping kontribusi pada tujuan promosi.

- 1) Bukti fisik : fasilitas yang nyaman bersih rapi
- 2) Kehandalan : dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat
akurat dan memuaskan
- 3) Daya tanggap :Ketanggapan dan cepat dalam menyelesaikan
keluhan pasien
- 4) Jaminan kualitas : Jaminan kenyamanan, kepercayaan, dan
kenyamanan saat periksa
- 5) Empati : Kepedulian dan perhatian dalam berkomunikasi

(Sumber : Tjiptono 2006)

F. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif dalam penelitian ini terdiri atas gambaran umum rumah sakit visi dan misi, tugas pokok, serta jenis dan kemampuan pelayanan Rumah Sakit Ortopedi Prof.Dr.R Soeharso Surakarta.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil jawaban dari kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof.Dr.R Soeharso Surakarta. Kuesioner tersebut menggunakan skala likert. Skala likert digunakun untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang.

2. Sumber Data Sosial

Menurut Sugiyono (2009) sumber data dalam penelitian memiliki dua sumber adalah:

a. Sumber primer

Pengumpul data, Untuk mendapatkan sum data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioer langsung kepada pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Solo.

b. Sumber sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul dan meliputi data dari Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Solo yaitu sejarah rumah sakit, lokasi rumah sakit, struktur organisasi laboratorium dan referensi yang lain yaitu jurnal, karya tulis, buku acuan dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara wawancara dan bagi responden yang mau mengisi sendiri peneliti memberikan lembar kuesioner kepada responden dan memberikan waktu kepada responden untuk mengisi dan melengkapi kuesioner (Chandra, 2008)

Umumnya cara pengumpulan data dalam penelitian ini cara kuantitatif dapat menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengukur variabel. Contoh skala instrumen penelitian dengan menggunakan skala *likert* terdiri dari lima skala atas pernyataan-pernyataan dengan lima alternatif jawaban yaitu:

Tabel 1 Skala *likert*

no	KETERANGAN	SKOR
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2010)

a. Instrumen Penelitian

Penelitian alat pengambil data (instrumen) menentukan kualitas data yang dikumpulkan dan kualitas data itu menentukan kualitas penelitiannya (Sugiyono, 2009). Instrumen dalam penelitian menggunakan kuesioner. Peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien rawat jalan laboratorium patologi klinik di RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta.

H. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model statistik dengan komputasi program SPSS versi 21. Teknik ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda yang dilanjutkan dengan uji anova atau uji F dan uji t, yang sebelumnya harus dilakukan uji instrumen dan uji asumsi klasik.

1. Analisis Data Kualitatif

Analisis data yang disajikan dalam bentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2005). Analisis data tersebut dibuat suatu pengujian atau penyajian. Data kualitatif didapatkan dari hasil wawancara, pengamatan, dan bukti tertulis. data yang didapatkan untuk penelitian ini antara lain:

- a. Jumlah pasien rawat jalan di RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta.
- b. Struktur organisasi Laboratorium RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta.
- c. Jenis pelayanan laboratorium pada RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta.

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data yang disajikan dalam bentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (skoring) seperti : data jumlah pasien, jumlah karyawan, kuesioner (Sugiyono, 2005). Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian.

I. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan menggunakan program SPSS

21. Uji dilakukan dengan hasil pengolahan membandingkan nilai dan koefisien validitas dan reliabilitas hasil pengolahan

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang tepat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono 2014). Uji validitas yang dilakukan adalah validitas konstruk dengan menggunakan metode koefisien korelasi *corrected item-total correlation* yaitu mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi overestimasi. Pengujian validitas dilakukan dengan SPSS 21. Syarat yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai pernyataan yang telah disusun berkorelasi positif dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan alat ukur tersebut valid.
- 2) Apabila koefisien korelasi $>$ (r table: 0,2845 pada $n > 50$ dengan $\alpha = 0,05$ dan degree of freedom (df) $n-2$). Validitas dinyatakan secara empiris dengan suatu koefisien korelasi (Priyatno, 2011).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur, dalam hal ini pertanyaan yang digunakan konsisten atau tidak sebuah indeks yang menunjang

seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan. Untuk uji reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbachs. Suatu variable dikatakan reliable apabila nilai alpha 0,60. Perhitungan reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini (Sugiyono 2013)

2. Uji Asumsi Dasar

Terdapat uji asumsi dasar yang terdiri terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali,2001). Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali,2001):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Linieritas (Uji Hipotesis)

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya

digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Uji Linieritas dibagi menjadi:

- a) Analisis Regresi Linier Sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel dependent apabila nilai Variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel *independent* apakah positif atau negatif.
- b) Analisis Regresi Linear Berganda dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2005).

Regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen di atas mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda. Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Harga (X1), Kualitas Produk (X2), Desain Produk (X3) dan Promosi (X4), terhadap Keputusan Pembelian (Y). Analisis korelasi

3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi merupakan teknik analisis dan pengolahan data statistik yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih. Beberapa teknik analisis korelasi seperti: Korelasi Sederhana (*bivariate correlation*), Korelasi Berganda, dan Korelasi Partial. Dalam SPSS ini beberapa metode korelasi, yaitu: *Pearson Correlation*, Kendall's Tau-b, dan *Spearman Correlation*.

a. Besar kecilnya koefisien korelasi: $-1 \leq r \leq +1$

Koefisien -1 dan 1 adalah hubungan yang sempurna, Nilai Koefisien 0 atau mendekati 0 dianggap tidak berhubungan antara dua variabel yang diuji.

Arah hubungan korelasi:

Positif (Koefisien $0 < r < 1$)

Negatif (Koefisien $0 > r > -1$)

Nihil (Koefisien 0).

Pearson Correlation digunakan untuk data yang berskala interval atau rasio, sedangkan Kendall's tau-b, dan *Spearman Correlation* lebih sesuai untuk data berskala ordinal. Pedoman ini memberikan interpretasi koefisien korelasi

(Sugiyono, 2012: 257), sebagai berikut:

$0,00 - 0,199 =$ Korelasi sangat rendah

$0,20 - 0,399 =$ Korelasi rendah

$0,40 - 0,599 =$ Korelasi sedang

$0,60 - 0,799 =$ Korelasi kuat

$0,80 - 1,000 =$ Korelasi sangat kuat

4. Uji determinasi

Koefisien determinasi (R^2) intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011)

5. Uji Parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk menguji apakah ada hubungan secara parsial antara Bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) dengan variabel tingkat kepuasan (Sugiyono, 2001)

6. Uji F

Uji-F dimaksudkan untuk mengidentifikasi apakah secara simultan variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) tersebut secara signifikan dapat menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji-F dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara simultan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan. Pengujian hipotesis dengan cara membandingkan probabilitas distribusi hasil perhitungan dengan f tabel dan besarnya tingkat signifikan (yang digunakan adalah 5 %. Statistik ini mengikuti distribusi F dengan derajat kebebasan k dan $(nk-1)$ (Malhotra, 2006). Jika hipotesis nol keseluruhan ditolak, satu atau lebih koefisien regresi majemuk populasi mempunyai nilainya tidak sama dengan 0.

b. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas (Ghozali, 2001). Model regresi yang bagus seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi (Santoso 2000)

b. Uji Heteroskedastisitas

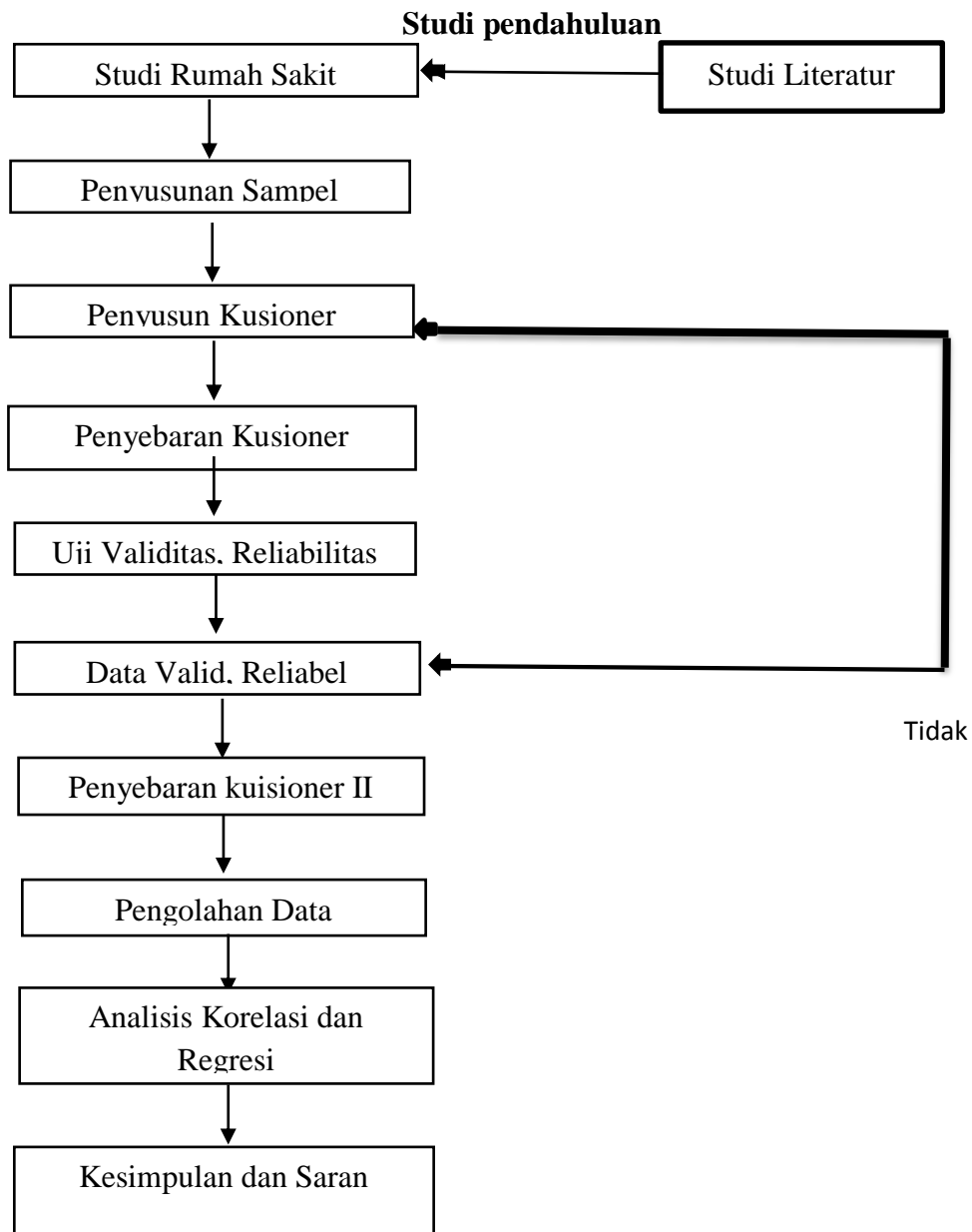
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2001). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu x adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*standardized* (Ghozali,2001). Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali,2001):

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat permasalahan autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain (Janie, 2012).. cara yang umum digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam regresi linear berganda adalah dengan Uji Durbin Watson (DW). Uji D-W (Nugroho, 2015)

J. Skema Penelitian



Gambar 2. Skema Penelitian