

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kumulatif. Menurut Sugiyono (2017:35). Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2017:36) adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama, kedua dan ketiga untuk mengetahui nilai variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

Metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan kesimpulan apakah ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut, nilai atau sifat dari objek individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi antara satu dengan yang lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dicari informasinya serta ditarik

kesimpulannya. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu Citra Perusahaan, variabel (X_2) yaitu kualitas pelayanan, dan variabel (Y) yaitu kepuasan pasien.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digunakan agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukan proses atau operasionalisasi alat ukur yang akan digunakan untuk variabel yang akan diteliti.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) 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. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini dijelaskan pengertian variabel bebas dan variabel terikatnya sebagai berikut:

1. Variabel bebas (independent variable)

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi, variabel tidak terikat, variabel bebas atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent yang akan diteliti sebagai berikut:

a. Citra Perusahaan (X_1)

Menurut Kotler dan Keller (2016:330) citra perusahaan menggambarkan sifat ekstrintik dari suatu produk atau layanan termasuk cara perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan psikologis atau sosial konsumen.

b. Kualitas Pelayanan (X_2)

Menurut Fandy Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang keberadaannya menjadi suatu akibat adanya variabel bebas. Disebut variabel terikat karena kondisi atau variasinya terikat dan dipengaruhi oleh variasi variabel lain. Menurut Sugiyono(2017:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat yang dimaksud adalah Kepuasan Pasien. Kepuasan Pasien atau konsumen (Y). Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang diterima tersebut sesuai dengan harapan konsumen.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi merupakan penjabaran dari konsep serta indikator untuk masing-masing variabel penelitian, berdasarkan pengamatan penulis dan mengacu

kepada teori yang ada, maka penulis menetapkan definisi dan indikator yang sesuai dengan kondisi dan situasi dengan citra, kualitas layanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Untuk penjelasannya operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
Citra perusahaan menggambarkan sifat ekstrinsik dari suatu produk atau layanan, termasuk cara perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan psikologis atau sosial konsumen Kotler dan Keller (2016:330)	<i>Personality</i>	Dipercaya	Tingkat kepercayaan konsumen	Ordinal	1
		Tanggung Jawab	Tingkat tanggung jawab rumah sakit	Ordinal	2
	<i>Reputation</i>	Pengalaman sendiri	Tingkat pengalaman konsumen	Ordinal	3
		Keunggulan Perusahaan	Tingkat keunggulan rumah sakit	Ordinal	4
	<i>Value</i>	Cepat tanggap	Tingkat kecepatan tanggapan rumah sakit	Ordinal	5
		Kepedulian	Tingkat kepedulian terhadap pasien	Ordinal	6
	<i>Corporate identity</i>	Lokasi strategis	Tingkat kestrategisan lokasi rumah sakit	Ordinal	7
		Logo perusahaan	Tingkat ingatan pasien akan rumah sakit	Ordinal	8

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Fandy Tjiptono (2016:59)	<i>Tangibles</i>	Kebersihan gedung	Tingkat kebersihan gedung rumah sakit	Ordinal	9
		Fasilitas peralatan	Tingkat kelengkapan fasilitas peralatan rumah sakit	Ordinal	10
		Bangunan fisik	Tingkat bangunan fisik yang cukup	Ordinal	11
		Seragam karyawan	Tingkat kerapian seragam karyawan	Ordinal	12
	<i>Reliability</i>	Kemampuan pelayanan	Tingkat kemampuan tenaga medis melayani pasien	Ordinal	13
		Ketepatan pelayanan	Tingkat ketepatan tenaga medis melayani pasien	Ordinal	14
		Kesiapan pelayanan	Tingkat kesiapan tenaga medis melayani pasien	Ordinal	15
	<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan pelayanan	Tingkat ketanggapan rumah sakit dalam menangani keluhan pasien	Ordinal	16
		Informasi yang cukup	Tingkat informasi yang cukup yang diberikan rumah sakit	Ordinal	17

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
	Assurances	Kecepatan	Tingkat kecepatan pelayanan	Ordinal	18
		Kompeten	Tingkat kompeten yang dimiliki dokter	Ordinal	19
		Kreadibilitas	Tingkat meyakinkan dalam melayani pasien	Ordinal	20
		Kesopanan	Tingkat kesopanan yang dimiliki tenaga medis	Ordinal	21
		Ketepatan waktu	Tingkat ketepatan waktu dokter	Ordinal	22
	<i>Empathy</i>	Komunikasi	Tingkat komunikasi dua arah	Ordinal	23
		Pemahaman pada pelanggan	Tingkat memahami kebutuhan pelanggan	Ordinal	24
		Akses	Tingkat akses yang cukup yang diberikan rumah sakit kepada pasien	Ordinal	25
		Keadilan	Tingkat keadilan yang dimiliki rumah sakit	Ordinal	26
	Kepuasan konsumen merupakan tingkat	Kepuasan Konsumen Keseluruhan	Puas dengan pelayanan	Tingkat kepuasan produk dan pelayanan	Ordinal
Lebih unggul dari pesaing			Tingkat kepuasan	Ordinal	28

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang diterima tersebut sesuai dengan harapan konsumen Kotler dan Keller (2016:153)			keunggulan rumah sakit		
	Dimensi kepuasan konsumen	Kepuasan kecepatan pelayanan	Tingkat kepuasan kecepatan pelayanan	Ordinal	29
		Kepuasan dengan sikap karyawan	Tingkat kepuasan dengan sikap ramah dan cepat karyawan	Ordinal Ordinal	30
	Konfirmasi Ekspektasi	Kesesuaian harapan	Tingkat kepuasaan harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit	Ordinal	31
		Kesesuaian kinerja dengan harga	Tingkat kepuasan kinerja dengan harga yang ditawarkan	Ordinal	32
	Niat beli ulang	Menggunakan jasa kembali	Tingkat menggunakan kembali jasa rumah sakit	Ordinal	33
		Presepsi yang baik	Tingkat presepsi yang baik yang dirasakan pasien	Ordinal	34
	Kesediaan untuk	Merekomendasi kepada teman atau tetangga	Tingkat merekomenda	Ordinal	35

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
	merekomendasi		sikan kembali kepada teman		
		Merekomendasi kepada keluarga	Tingkat merekomendasi kembali kepada keluarga	Ordinal	36
	Ketidakpuasan konsumen	Menanggapi komplain secara positif	Tingkat respon komplain secara positif dari rumah sakit	Ordinal	37
		Menanggapi komplain secara cepat	Tingkat respon komplain secara cepat dari rumah sakit	Ordinal	38

Sumber : Hasil pengolahan peneliti

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan, populasi merupakan objek yang diteliti dan dapat membantudalam pengolahan data untuk memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, penelitian ini menggunakan sampel dalam pengolahan datanya. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik sampling tertentu

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden.

Tabel 3.2
Data Pasien Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden
Tahun 2019

No	Bulan	Kunjungan	
		Rawat Jalan	Rawat Inap
1	Januari	396	161
2	Februari	438	177
3	Maret	416	176
4	April	512	221
5	Mei	454	191
6	Juni	492	234
7	Juli	432	159
8	Agustus	457	153
9	September	450	185
10	Oktober	391	186
11	November	408	164
12	Desember	443	175
	Total	2.182	5.289
	Total Keseluruhan	7.471	
	Rata-rata	622.58	

Sumber : Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari

jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang bisa dianggap mewakili populasi. Peneliti ini tidak menggunakan seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang harus diambil betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili).

Peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh slovin dalam Mustafa (2010:90) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e=10\%$ adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 10 %

sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan sebanyak 10%. Jadi :

$$n = \frac{622.58}{1 + 622.58(0,1)^2} 86,16 = 86$$

Berdasarkan rumus slovin, maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 86 orang yang akan dijadikan ukuran sampel pada penelitian.

3.3.3 Teknik Sampling

Menentukan sampel terdapat Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel tersebut dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2016:81) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, menurut Sugiono (2016:66) *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik *non probability sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah aksidental sampling. Menurut Sugiyono (2016:67) menyatakan bahwa secara spesifik teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, berbagai sumber dalam penelitian ini data yang dikumpulkan didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2016:137) menyebutkan jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung data ini diperoleh melalui kegiatan observasi yaitu pengamatan langsung di perusahaan yang menjadi objek penelitian dan mengadakan wawancara dengan pihak manajemen perusahaan serta penyebaran kuisisioner kepada responden. Data primer bisa diperoleh melalui beberapa cara, yaitu:

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Dilakukan untuk melemparkan data dari pengamatan langsung ke lapangan dengan mengadakan tanya jawab kepada objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pasien Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden

c. Kuisisioner

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian disebarkan pada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan umum, perhatian, dan pendapat responden mengenai pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan (*Library research*) merupakan data sekunder yang datanya diperoleh melalui peninjauan kepustakaan yaitu untuk membandingkan kenyataan di lapangan dengan teori sebenarnya. Data tersebut dikumpulkan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku literatur, jurnal ilmiah, internet, dan sumber-sumber yang relevan dengan yang diteliti. Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung yang merupakan data yang telah diolah perusahaan, yaitu berbagai referensi buku, makalah, materi perkuliahan yang berhubungan dengan objek data baik yang akan diteliti. Untuk memperoleh data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Jurnal Penelitian

Jurnal penelitian adalah penelaah terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan secara ilmiah.

b. Internet

Mengumpulkan data dengan mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dipublikasikan melalui internet baik yang berbentuk jurnal, karya ilmiah atau makalah.

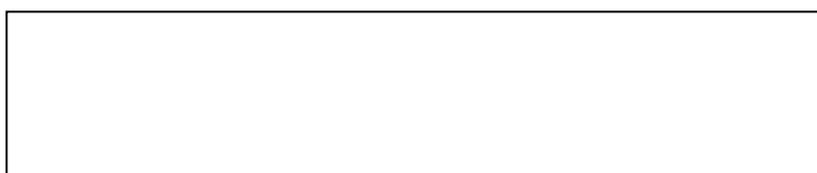
3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang

digunakan. Dalam penelitian ini ada dua uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen atau suatu alat ukur dapat menunjukkan ketepatan dan kesesuaian. Uji validitas (*validity*) dimaksudkan untuk menguji kualitas kuesioner. Validitas menurut Sugiyono (2017:384) Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen itu valid ataukah tidak valid, hal tersebut dapat diketahui dengan mengkorelasikan dengan skor ordinal dari setiap item pernyataan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien itu positif maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan akan dihapus dari kuesioner dan akan diganti dengan pernyataan perbaikan. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Metode korelasi yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:



$$r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum x_{tot}^2) - (\sum x_{1tot})^2)}}$$

Keterangan:

- r = Korelasi product moment
- n = Jumlah responden dalam uji instrumen
- $\sum X_i$ = Jumlah skor suatu item
- $\sum X_{tot}$ = Jumlah total skor jawaban
- $\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item
- $\sum x_{tot}^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban
- $\sum X_i X_{1tot}$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dnegan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten. Jika dapat dilakukan pengukuran dua kalia tau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pernyataan-pernyataan yang sudah memenuhi uji valliditas dan yang tidak memenuhi maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Instrumen yang memiliki reliabilitas dapat digunakan untuk mengukur secara berkali-kali sehingga menghasilkan data yang sama. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran

dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Sugiyono (2017:130)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah method *Alpha Cronbach (CA)* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus spearman brown, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{(n(\sum A^2) - (\sum A)^2)(n(\sum B^2) - (\sum B)^2)}}$$

Keterangan:

r = Korelasi pearson product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

r_b = korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (r_b hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya:

- a. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
- b. Bila $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Hal tersebut juga dapat diartikan bahwa suatu alat ukur harus konsisten sehingga untuk mengetahui kekonsistennya dilakukanlah uji reliabilitas ini, berkenaan dengan hal tersebut keandalan suatu alat ukur dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika yaitu melalui koefisien reliabilitas, yang dapat dilihat bahwa apabila koefisien reliabilitas dari instrumen penelitian lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.5.3 Method Of Succesive Interval (MSI)

Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner berupa ordinal perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis linier

berganda data yang telah diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Internal*).

Prosedur statistik seperti regresi, korelasi Pearson, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika kita hanya mempunyai data berskala ordinal; maka data tersebut harus diubah kedalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur tersebut. Kecuali jika kita menggunakan prosedur, seperti korelasi Spearman yang mengujikan data berskala ordinal; maka kita tidak perlu mengubah data yang sudah ada tersebut. Langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut dengan proposi.
4. Menentukan proposi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribur normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing reponden dengan rumusan berikut.

$$(\text{densityatlowerlimit}) - (\text{densityatupperlimit})$$

$$SV = \frac{\quad}{\quad}$$

$$(area\ under\ upper\ limit) - (area\ under\ lower\ limit)$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan rumus:

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1[SVmin]$$

Catatan, nilai Sv terkecil atau nilai negatif terbesar diubah menjadi sama dengan 1 (satu).

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2016:148).

Berdasarkan pendapat diatasmaka dapat disimpulkan Analisis data digunakan juga untuk mengujihipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data

yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent (X_1) = Citra Perusahaan (X_2) = Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependent (Y) = Kepuasan Pasien

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini menggambarkan tentang fakta-fakta yang ada secara sistematis, dimana data-data hasil dari pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pernyataan. Setelah data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data dalam bentuk tabel yang dianalisa.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dari variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penelitian untuk setiap item pernyataan. Hasil penghimpunan data mengenai tanggapan responden tersebut kemudian dicari kedudukan kriterianya dari skor yang didapat berdasarkan hasil rekapitulasi skor.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. menurut Sugiyono (2018:93) menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pernyataan.

Peneliti membuat pernyataan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang merupakan pasien dari Rumah Sakit Haji Syaiful

Anwar Pagaden. Kemudian data yang diperoleh dari hasil kuesioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Jawaban alternative peneliti sajikan dibawah ini:

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
KS (Kurang Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Sugiyono (2016:94)

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel diatas (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, maka selanjutnya penulis membuat garis kontinum

$$NJI(\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Keterangan

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

$$\text{NJI (nilai jenjang interval)} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka dapat ditentukan kategori skala sebagai berikut:

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 - 1,80 : Sangat tidak baik
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 - 2,60 : Tidak baik
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 - 3,40 : Kurang baik
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 - 4,20 : Baik
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 - 5,00 : Sangat baik



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji teori dan penelitian untuk mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. menurut Sugiyono (2016:54). Dengan Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut ini :

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah, dikatakan berganda karena karena jumlah

variabel independen yang diteliti lebih dari satu. Hubungan antara variabel tersebut dapat dicirikan melalui model matematika yang disebut dengan model regresi. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau hubungan secara bersama-sama dua variabel bebas X_1 (Citra Perusahaan) dan X_2 Kualitas Pelayanan terhadap Y (Kepuasan Pasien) berikut persamaan dari regresi linier berganda:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pasien)

a = Bilangan konstanta

β_1 = Koefisien regresi (Citra Perusahaan)

β_2 = Koefisien regresi (Kualitas Pelayanan)

X_1 = Variabel bebas (Citra Perusahaan)

X_2 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e =Tingkat kesalahan (*standard error*)ataufaktor gangguan lain yang memengaruhikepuasan pasien selaincitra perusahaan dan kualitas pelayanan.

Kemudian setelah diperoleh nilai koefisien regresi berganda selanjutnya adalah menghitung korelasi berganda 2 prediktor yang terdiri dari citra perusahaan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) alu menghitung koefisien determinasi dan kemudian menguji signifikasi korelasi berganda.

3.6.2.2 Analisis Kolerasi Berganda

Analisis kolerasi berganda merupakan analisi yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel

terikat. Keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah Koefisien Korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan koefisien korelasi. Adapun rumus kolerasi berganda sebagai berikut:

$$r = \frac{JK_{regresi}}{\sum Y^2}$$

Keterangan:

r = Koefesien kolerasi berganda

$JK_{regresi}$ = Jumlah Kuadrat regresi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total kolerasi

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ sebagai berikut:

Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variable X_1 , X_2 dan variabel Y .

Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel negatif.

Apabila $r = 0$, artinya terdapat hubungan kolerasi.

Pengukuran hubungan antara dua variabel untuk masing-masing kasus akan menghasilkan keputusan. Penentuan tersebut didasarkan pada kriteria yang menyebutkan jika hubungan mendekati 1, maka hubungan semakin kuat; sebaliknya jika hubungan mendekati 0, maka hubungan semakin lemah. Berikut tabel koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.4
Taksiran Besaran Koefesien Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkatan Hubungan
0,000-0,199	Sangat Lemah
0,200-0,399	Lemah
0,400-0,599	Cukup
0,600-0,799	Kuat

0,800-1,000	SangatKuat
--------------------	-------------------

Sumber: Sugiyono (2018:214)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa menurut Sugiyono interpretasi terhadap hubungan kolerasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang tertera pada tabel yang peneliti lampirkan.

3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan kepuasan pasien. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), rumus hipotesisnya sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Membuat formulasi uji hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0,$ Tidak terdapat pengaruh citra perusahaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

$H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0,$ Terdapat pengaruh citra perusahaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y)

b. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,01$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

c. Menghitung nilai f hitung dengan rumus

Pengujian regresi secara simultan dimaksudkan apakah variabel bebas secara menyeluruh memberikan nyata terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji f hitung. F hitung dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$F = \frac{r^2/K}{(1 - r^2)/(n - K - 1)}$$

Keterangan:

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Ukuran sampel

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

(n-k-1) = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan tersebut maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_1 diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak.

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji hipotesis parsial atau Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t juga digunakan untuk mengetahui

signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Membuat formulasi uji hipotesis

1. $H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh citra perusahaan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y)
2. $H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh citra perusahaan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y)

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

1. $H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y)
2. $H_1 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y)

c. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,01$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

d. Menghitung uji T-test

Pengujian regresi secara parsial dimaksud apakah variabel bebas berkorelasi nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

$$t_{hitung} = \frac{r_p \sqrt{n-2}}{1-r_p}$$

Keterangan:

- t_{hitung} = Statistik Uji Kolerasi
 n = Jumlah sampel
 r = Nilai kolerasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_1 diterima (signifikan).

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak (tidak signifikan).

3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda simultan dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda Simultan. Analisis koefisien determinasi berganda simultan digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase citra perusahaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara simultan dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat dari koefisien ganda

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial. Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase citra perusahaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

B = Beta (*nilai standarliezed coefficients*)

Zero Order = Matrik kolerasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila:

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, Kuat

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2018:142). Kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Harapan yang diinginkan melalui penyusunan kuesioner adalah mampu mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel keragaman produk dan harga terhadap keputusan pembelian sesuai dengan operasionalisasi variabel penelitian.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden yang beralamat di Jl. Raya Cipunagara

Rt 39/RW 10 Kamarung Kec Pagaden Kabupaten Subang Jawa Barat 41252.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020 sampai dengan selesainya skripsi.