

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian merupakan suatu alat yang bertujuan berguna untuk memecahkan masalah penelitian. Metode penelitian digunakan untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian untuk pemecahan masalah dari objek yang sedang diteliti dengan maksud agar tujuan dapat tercapai. Menurut Sugiyono (2021:2), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan analisis verifikatif, karena terdapat variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk gambaran secara terstruktur, faktual, mengenai fakta-fakta hubungannya antara variabel yang diteliti.

Sugiyono (2021:16) menyatakan bahwa metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti suatu populasi/sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena data yang dibutuhkan dari objek dalam penelitian ini merupakan data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka, merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran nilai dari setiap variabel.

Pendekatan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2021:64) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penggunaan penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) hingga nomor 3 (tiga) yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui bagaimana tanggapan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan. Hasil kuesioner dan juga hasil observasi tersebut, selanjutnya akan disusun secara sistematis dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Metode penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2021:64) adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel memiliki pengaruh terhadap variabel yang lain, dalam penelitian ini akan menguji rumusan masalah nomor 4 (empat), yaitu untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang baik secara simultan maupun secara parsial.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Definisi variabel penelitian dan operasionalisasi variabel penelitian perlu dijelaskan oleh peneliti dalam penelitian ini karena hal tersebut merupakan suatu

aspek yang memberikan informasi mengenai variabel yang tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya.

Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan (Y). Variabel-variabel tersebut kemudian dibentuk dalam operasionalisasi variabel berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjutnya mengenai definisi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel dalam suatu penelitian harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2021:68), variabel penelitian adalah suatu karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian.

Penelitian ini memiliki tiga variabel yang akan diuji keterkaitannya di mana terdapat dua variabel bebas, yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel fasilitas (X_2) kemudian variabel terikatnya, yaitu variabel kepuasan (Y). Definisi dari masing-masing variabel tersebut akan diuraikan oleh peneliti pada halaman berikutnya:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Gronroos (2021:9) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah *“a quality of service, namely the actions offered by someone to others. This action is intangible but can be felt”*.

2. Fasilitas (X_2)

Kotler & Keller (2020:12), menyatakan bahwa fasilitas adalah *“physical equipment provided by the seller of services to support consumer convenience”*.

3. Kepuasan (Y)

Tjiptono (2020:379) menyatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

Sub bab berikutnya akan peneliti uraikan operasional variabel guna memperjelas variabel-variabel dalam penelitian ini setelah sebelumnya dijelaskan definisi dari masing-masing variabel penelitian.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrumen kuesioner. Tujuannya untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian.

Peneliti mengangkat judul mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karwang, sesuai dengan

judul tersebut maka terdapat tiga variabel yang akan digunakan yang kemudian dikembangkan menjadi indikator-indikator lalu dikembangkan lagi menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner. Uraian lebih rinci mengenai operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (X_1) <i>The actions offered by someone to others. This action is intangible but can be felt</i> Gronroos (2021:9)	<i>Technical quality (outcome dimension)</i>	Pelayanan dapat dirasakan	Tingkat pelayanan dapat dirasakan	Ordinal	1
		Pelayanan dapat bermanfaat	Tingkat pelayanan dapat bermanfaat	Ordinal	2
	<i>Functional quality (process-related dimension)</i>	Pelayanan diberikan secara tepat	Pelayanan diberikan secara tepat	Ordinal	3
		Petugas melayani secara optimal	Tingkat petugas melayani secara optimal	Ordinal	4
		Petugas melayani dengan sopan	Tingkat petugas melayani dengan sopan	Ordinal	5
		Petugas melayani dengan sigap	Tingkat petugas melayani dengan sigap	Ordinal	6
Fasilitas (X_2) <i>Physical equipment provided by the seller of services to support consumer convenience</i>	Kondisi Fasilitas	Kondisi fasilitas yang dapat digunakan	Tingkat kondisi fasilitas yang dapat digunakan	Ordinal	7
		Kondisi fasilitas yang bersih	Tingkat kondisi fasilitas yang bersih	Ordinal	8
		Kondisi fasilitas yang optimal	Tingkat kondisi fasilitas yang optimal	Ordinal	9

Lanjutan Tabel 3.1

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kotler & Keller (2020:12)	Kelengkapan Fasilitas	Ketersediaan peralatan kesehatan yang lengkap	Tingkat ketersediaan peralatan kesehatan yang lengkap	Ordinal	10
		Ketersediaan fasilitas penunjang	Tingkat ketersediaan fasilitas penunjang	Ordinal	11
		Ketersediaan infrastruktur lain	Tingkat ketersediaan infrastruktur lain	Ordinal	12
	Desain	Desain interior rumah sakit	Tingkat desain interior rumah sakit	Ordinal	13
		Desain eksterior rumah sakit	Tingkat desain eksterior rumah sakit	Ordinal	14
Kepuasan (Y) Evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian Tjiptono (2020:379)	Kinerja	Kepuasan atas kualitas pelayanan	Tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan	Ordinal	15
		Kepuasan atas kondisi fasilitas	Tingkat kepuasan atas kondisi fasilitas	Ordinal	16
	Harapan	Kesesuaian atas kualitas pelayanan yang diharapkan	Tingkat kesesuaian atas kualitas pelayanan yang diharapkan	Ordinal	17
		Kesesuaian atas kondisi fasilitas yang diharapkan	Tingkat kesesuaian atas kondisi fasilitas yang diharapkan	Ordinal	18

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas diketahui bahwa penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan dengan masing-masing dimensi dan indikator sesuai yang telah disajikan dan diuraikan di atas.

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Pengolahan data dapat dipermudah dengan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dinamakan sampel. Sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu. Berikutnya akan diuraikan mengenai populasi dari penelitian ini.

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2021:126), menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi di dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Data mengenai pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang tahun 2023 akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang (2023)

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari	690
2	Februari	602
3	Maret	685
4	April	797
5	Mei	870
6	Juni	798
7	Juli	839

Lanjutan Tabel 3.2

No	Bulan	Jumlah Konsumen
8	Agustus	971
9	September	900
10	Oktober	952
11	November	1.148
12	Desember	1.221
Total		10.473
Rata-Rata		873

Sumber: Rumah Sakit Dewi Sri Karawang

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Sugiyono (2021:127) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak, maka dari itu akan diambil sampel yang representatif. Penentuan besarnya sampel yang diambil dari populasi menggunakan rumus yang dikemukakan oleh *Slovin* dengan tingkat kepercayaan 90% dan nilai $e = 10\%$ yang lebih jelasnya akan peneliti sajikan pada rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditoleransi
(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yaitu sebanyak 873 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi sebesar 10% (0,10) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90%, sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi dalam penelitian dapat dihitung pada rumus berikut:

$$n = \frac{873}{1 + 873 (0,1)^2} = 89,7 \approx 90$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 orang yang akan dijadikan ukuran sampel.

3.3.3 Teknik Sampling

Sugiyono (2021:128), menyatakan bahwa teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Sugiyono (2021:131) menyatakan bahwa *non probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Berikut ini adalah tabel mengenai karakteristik responden:

Tabel 3.3
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Keterangan
1	Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan
2	Usia	1. < 18 Tahun 2. 18 – 25 Tahun 3. 26 – 35 Tahun

Lanjutan Tabel 3.3

No	Karakteristik Responden	Keterangan
		4. > 35 Tahun
3	Pekerjaan	1. Pelajar/Mahasiswa 2. PNS 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Lainnya
4	Penghasilan per Bulan	1. < Rp.1.500.000 2. Rp.1.500.000 – Rp.3.000.000 3. Rp.3.100.000 – Rp.4.500.000 4. > Rp.4.500.000
5	Sudah berapa kali berkunjung ke Rumah Sakit Dewi Sri Karawang	1. < 3 Kali 2. > 3 Kali

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 3.3 diketahui terdapat batasan karakteristik dari seseorang yang akan menjadi sampel, seperti disebutkan jika teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling*. Adapun jenis-jenis dari teknik *non probability sampling* yaitu sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, sampling *purposive*, sampling jenuh, dan *snowball sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu jenis sampling insidental. Sugiyono (2021:133), menyatakan sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu tersebut dirasa itu cocok digunakan sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang ada di dalam pengumpulan data ini

didapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2021:296), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut.

Sugiyono (2021:194) mengatakan jika dilihat dari sumbernya data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini akan diuraikan berikutnya:

1. Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh melalui beberapa macam teknik berikut di antaranya:

- a. Pengamatan langsung (*observation*)

Peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung atau observasi di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Sugiyono (2021:203) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti diteliti.

- b. Wawancara (*interview*)

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan pasien ataupun pihak manajemen Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Sugiyono (2021:195) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pemimpin atau pihak berwenang atau pihak lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

c. Penyebaran kuesioner melalui *google form*

Kuesioner akan diberikan kepada pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang secara online menggunakan *google form*. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan penelitian. Sugiyono (2021:199) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

2. Studi kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literatur, buku, jurnal, internet, dan data perusahaan antara lain data kepuasan pasien dan data kunjungan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Sugiyono (2021:156), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam

penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau sejauh mana pernyataan dapat dipahami dan tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan. Uji instrumen penelitian yang akan dijelaskan pada sub bab berikutnya adalah uji validitas.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2021:175), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor setiap butir dengan skor totalnya.

Terdapat metode untuk mencari nilai korelasi, metode tersebut digunakan untuk menguji validitas. Penelitian ini menggunakan metode *pearson product moment* dengan rumus berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *product moment*

X = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

ΣY = Skor total instrumen

n = Jumlah responden dalam uji instrumen

ΣX = Jumlah hasil pengamatan variabel X

ΣY = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

ΣXY = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Sugiyono (2021:180) menyatakan bahwa syarat minimum untuk suatu butir pernyataan dianggap valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,300 keatas. Maka dari itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,300 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 26. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari *nilai corrected item-Total Correlation* pada masing-masing butir pernyataan. Uraian selanjutnya akan dibahas mengenai uji instrument lainnya, yakni uji reliabilitas yang akan disajikan pada halaman selanjutnya.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan ukuran mana yang dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan ukuran mana yang harus dilakukan jika dilakukan pengukuran 2 (dua) kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Sugiyono (2021:185) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada persetujuan-persetujuan yang sudah memenuhi uji validitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *split-half* yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus *spearman brown*.

Berkenaan dengan hal tersebut peneliti melampirkan rumus-rumus untuk pengujian reliabilitas sebagai berikut:

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 perolehan dengan rumus:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

ΣA = Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB = Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB^2 = Jumlah kuadran total skor belahan genap

ΣAB = 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 0,700

Peneliti akan melakukan perbandingan nilai reliabilitas instrumen (r_{hitung}) dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Alat ukur selain harus valid namun alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh

berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,700 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel dan dapat dilakukan pengolahan data.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Sugiyono (2021:206) menyatakan bahwa metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, 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, 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 suatu hubungan antar variabel melalui analisis kolerasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2021:207). Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel

independen (X_1) = kualitas pelayanan dan (X_2) = fasilitas terhadap variabel dependen (Y) = kepuasan.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sejauh mana tanggapan konsumen terhadap variabel X_1 (kualitas pelayanan), variabel X_2 (fasilitas), dan variabel Y (kepuasan) pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Menurut Sugiyono (2021:64), analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.

Pengumpulan data dilakukan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2021:146), skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap item dari kuesioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda-beda. Setiap pilihan jawaban akan diberikan skor, maka responden harus menggambarkan dan mendukung pertanyaan (item positif hingga item negatif), skor tersebut berguna untuk mengetahui alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Adanya skor ini dapat memberikan masing-masing jawaban pernyataan alternatif, menurut Sugiyono (2021:147) skor skala likert akan disajikan oleh peneliti pada halaman berikutnya:

Tabel 3.4
Skala *Likert*

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

Sumber: Sugiyono (2021:147)

Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel dependen dan independen di atas dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner. Skala *likert* digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori jawaban dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan selanjutnya digambarkan dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari hasil rata-rata tersebut. Untuk menentukan kategori skala garis kontinum menggunakan rumus berikut:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Keterangan:

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

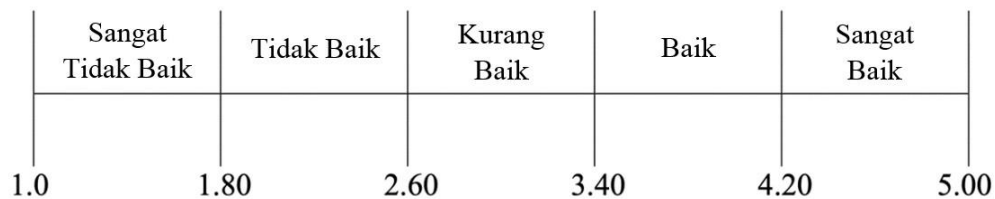
$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

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

Berikut ini adalah garis kontinum yang menggambarkan ke lima jenjang interval di atas:



Sumber: Sugiyono (2021:148)

Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Menurut Sugiyono (2021:65) Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan (Y). Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode yang akan peneliti bahas pada sub bab berikutnya:

3.6.2.1 *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 Interval*).

Banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi *pearson*, uji t dan lain sebagainya yang mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika hanya mempunyai data berskala ordinal maka data tersebut harus diubah ke dalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur tersebut. Pada uraian berikutnya akan dijelaskan mengenai langkah-langkah dalam menganalisis data dengan menggunakan MSI:

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 proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumusan berikut:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

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

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1[SVmin]$$

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan media komputerisasi, yaitu menggunakan SPSS *for windows* untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2021:213) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan (Y). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen apabila variabel dependen tersebut mengalami perubahan. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan)

- a = Bilangan konstanta
 b = Koefisien regresi, besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap unit variabel bebas
 X_1 = Variabel bebas (kualitas pelayanan)
 X_2 = Variabel bebas (fasilitas)
 e = Tingkat kesalahan (*standard error*)

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan (Y). Keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah Koefisien Korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut koefisien korelasi dengan rumus korelasi berganda sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{JK_{(reg)}}{\Sigma Y^2}$$

Keterangan:

- r^2 = Koefisien korelasi berganda
 $JK_{(reg)}$ = Jumlah kuadrat regresi
 ΣY^2 = Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ dengan penjelasan yang akan diuraikan pada halaman berikut:

Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) dan variabel kepuasan (Y)

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

Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi

Berikutnya akan disajikan taksiran besarnya koefisien korelasi dari bobot nilai terendah hingga tertinggi pada tabel berikut ini:

Tabel 3.5
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Bobot Nilai
0,000-0,199	Sangat Lemah
0,200-0,399	Lemah
0,400-0,599	Cukup
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2021:248)

3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat dugaan karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada/tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan, secara simultan dan parsial. Uji hipotesis ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas

pelayanan dan fasilitas sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan dengan objek penelitiannya yaitu Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Membuat Formulasi Uji Hipotesis

1. $H_0 : b_1 ; b_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
2. $H_1 : b_1 ; b_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.

b. Menentukan Tingkat Signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ 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 kontribusi nyata terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji f hitung yang memiliki rumus seperti yang ada di bawah ini:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

$(n-k-1)$ = Derajat kebebasan

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

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_1 diterima (signifikan)
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak (tidak signifikan)

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apakah hubungan tersebut saling memengaruhi atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut:

- a. Membuat formulasi uji hipotesis
 1. $H_0 : b_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
 2. $H_1 : b_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang
- b. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan
 3. $H_0 : b_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang
 4. $H_1 : b_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang

c. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%

d. Menghitung uji T

Pengujian regresi secara parsial menggunakan rumus berikut ini:

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

Keterangan:

t_{hitung} = Statistik Uji Korelasi

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

Langkah selanjutnya yang perlu dilakukan dalam uji hipotesis parsial adalah membandingkan hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi:

- a. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_1 ditolak
- b. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_1 diterima

2. Dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya H_1 diterima
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya H_1 ditolak

3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) terhadap kepuasan (Y) pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan penjelasan yang lebih lengkapnya pada uraian berikut ini:

1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap variabel kepuasan (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

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

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat dari koefisien ganda

100% = Pengali yang dinyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Adapun koefisien determinasi parsial adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (terpisah), rumus koefisien determinasi parsial akan disajikan pada halaman berikutnya:

$$Kd = \beta \times \text{Zero order}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

β = Nilai *standardized coefficients*

Zero Order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

Kriteria-kriteria untuk analisis koefisien determinasi akan diuraikan pada penjelasan berikut ini:

- a. Jika Kd mendekati (0), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel dinyatakan lemah.
- b. Jika Kd mendekati (1), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan kuat.

3.7 Rancangan Kuesioner Penelitian

Sugiyono (2021:199), menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner itu berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan sebagaimana yang tercantum di dalam operasionalisasi variabel penelitian. Responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan. Responden memilih kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti menyangkut variabel-variabel yang diteliti dengan berpedoman pada skala *likert*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang yang berlokasi di Jalan Arif Rahman Hakim No.1A, Nagasari, Kec. Karawang Barat, Karawang, Jawa Barat. Adapun waktu untuk menyelesaikan penelitian ini terhitung mulai dari April 2024 sampai dengan selesai.