

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

- 1.
- 2.
- 3.

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Tujuan studi penelitian ini adalah pengujian hipotesis, yaitu penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Tipe hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat (kausal), yaitu penelitian yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Adapun lokasi penelitian yang dipilih adalah RSUD Pasirian dengan pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut karena :

- a. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk diteliti
- b. Pasien rawat inap yang berada di RSUD Pasirian membantu peneliti dalam pengisian kuesioner sebagai responden

#### **b.2. Obyek Penelitian**

Menurut Umar (2005:303) pengertian “obyek penelitian merupakan tentang apa dan atau siapa yang menjadi obyek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu”.

Obyek penelitian ini adalah *tangibility* (X1), *reliability* (X2), *responsibility* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) Variabel dependennya Kepuasan Pasien (Y).

### **b.3. Sumber dan Jenis Data**

1.

2.

3.

3.1

3.2

3.3



#### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber yaitu sebagai berikut :

##### **3.3.1.1. Data Internal**

Data internal menurut Kuncoro (2007:25) merupakan data yang berasal dari dalam organisasi tersebut.

##### **3.3.1.2. Data Eksternal**

Data Eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi tersebut (Kuncoro, 2007:25). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian

Kabupaten Lumajang berupa data tentang pelaporan rawat inap setiap bulan, laporan harian pasien, register pasien rawat inap, rekam medik.

### **3.3.2 Jenis Data**

#### **3.3.2.**

##### **3.3.2.1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011:104). Data Primer merupakan data awal yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian dan evaluasi sehingga data primer sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian.

##### **3.3.2.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, (Sanusi, 2011:104).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh responden yaitu pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.

### **3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.4**

##### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:80).

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul

*representative* (mewakili). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang. Populasinya diambil sejumlah 50 pasien rawat inap periode bulan Maret 2018.

### 3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81) “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling (Random Sampling)* yang merupakan teknik pengambilan sampel, dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel (Ferdinand, 2006:229).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Roscoe. Roscoe memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut (Ferdinand, 2006:225) :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 33 sampai dengan 500
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misal : pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 6 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 6 = 60$ .
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal =  $10 \times 6$  variabel = 60 anggota sampel. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 pasien rawat inap.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

### 3.5

#### 3.5.1 Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Sanusi, 2011:111).

Observasi yang dilakukan peneliti adalah datang dan mengamati secara langsung obyek penelitian yaitu dengan mengamati proses pelayanan pada pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.

#### 3.5.2 Dokumentasi

Cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan (Sanusi, 2011:114). Penelitian ini berupa data laporan rawat inap setiap bulan, data karyawan unit rawat inap, struktur organisasi.

#### 3.5.3 Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2008:49).

#### 3.5.4 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara membaca

literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, berupa teori-teori yang dikemukakan para ahli, yang berhubungan dengan penelitian diperoleh dari jurnal: buku, jurnal, skripsi, tesis, dan internet.

### **3.6. Variabel Penelitian**

Variabel adalah apa pun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda (Sekaran, 2011:115).

## **3.6**

### **3.6.1 Identifikasi Variabel**

#### **3.6.1.1. Variabel Dependen**

Variabel dependen (*dependent variable*) disebut juga variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas, keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “y” (Martono, 2010:51). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan pasien (Y).

#### **3.6.1.2. Variabel Independen**

Variabel independen (*independent*) disebut juga variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu, keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel

yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “x” (Martono, 2010:51).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. *Tangibles* (X1)
2. *Reliability* (X2)
3. *Responsiveness* (X3)
4. *Assurance* (X4)
5. *Emphaty* (X5)

#### 5.62 Definisi Konseptual Variabel

##### a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya dalam buku (Ririn dan Mastuti: 2011).

##### b. Pengertian Kualitas Pelayanan

“Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik” (J.Supranto 2006:226).

Menurut Ririn dan Mastuti (2011:107) dimensi kualitas jasa SERVQUAL sebagai berikut:

##### c. *Tangibles* atau Bukti Fisik (X<sub>1</sub>)

Menurut Ririn dan Mastuti (2011:107) *tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya (Ririn dan Mastuti 2011:107)

d. *Reliability* atau Keandalan (X<sub>2</sub>)

Menurut Ririn dan Mastuti (2011:107) *reliability* merupakan kemauan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

e. *Responsiveness* atau Ketanggapan (X<sub>3</sub>)

Menurut Ririn dan Mastuti (2011:107) suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.

f. *Assurance* atau Jaminan dan Kepastian (X<sub>4</sub>)

Menurut Ririn dan Mastuti (2011:107) Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

g. *Emphaty* (X<sub>5</sub>)

Ririn dan Mastuti (2011:107) “*Emphaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

h. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:137) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

**5.63 Definisi Operasional Variabel**

42
----

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2007:74). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

**5.63.3. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam penelitian parasuraman terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2011:198) yaitu:

a. *Tangible* (X<sub>1</sub>)

Menurut Tjiptono (2011:198) “*tangible* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan”.

Indikator *tangible* dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:233) adalah:

1. Peralatan modern
2. Fasilitas yang berdaya tarik visual
3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
4. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Untuk memperoleh pendapat responden mengenai *tangible* peneliti membuat dan menyebarkan kuisioner yang berskala likert sebagai berikut:

- (a) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian memiliki peralatan O<sub>2</sub>, nebuliser, ECG, laboratorium yang memadai dalam setiap pemeriksaan.
- (b) Ruangan rawat inap sudah layak, tersedianya kamar mandi pasien, kondisi bangunan tidak rusak/bocor.
- (c) Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.
- (d) Ruang tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian yang nyaman dan memadai sehingga keluarga pasien tidak merasa bosan/jenuh.

b. *Reliability* ( $X_2$ )

Menurut Tjiptono (2011:198) “*reliability* berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati”.

Indikator *reliability* dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:232) adalah:

1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan

Untuk memperoleh pendapat responden mengenai *reliability* peneliti membuat dan menyebarkan kuisisioner yang berskala likert sebagai berikut:

- (a) Prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian tidak berbelit belit
- (b) Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat
- (c) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien

- (d) Petugas medis dan non medis memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal
- (e) Petugas selalu mencatat perkembangan pasien secara berkelanjutan sesuai hasil pemeriksaan

c. *Responsiveness* (X3)

Menurut Tjiptono (2011:198) “*responsiveness* berkenaan dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat”.

Indikator *responsiveness* dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:232) adalah:

1. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
2. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
3. Kesediaan untuk membantu pelanggan
4. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan

Untuk memperoleh pendapat responden mengenai *responsiveness* peneliti membuat dan menyebarkan kuisisioner yang berskala likert sebagai berikut:

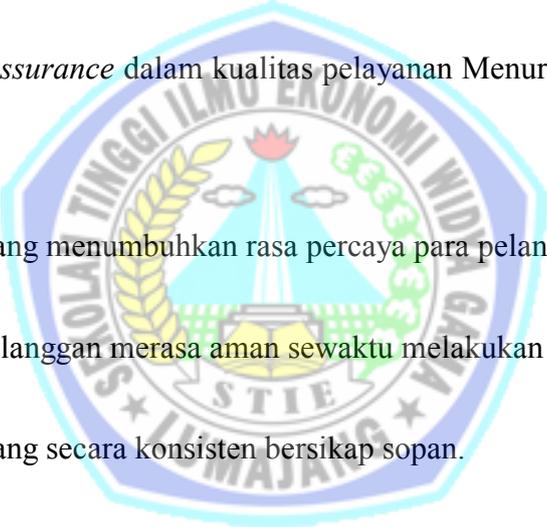
- (a) Menginformasikan kapan dokter akan memeriksa pasien
- (b) Petugas medis dan non medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien
- (c) Petugas medis dan non medis tanggap terhadap keluhan pasien

(d) Petugas selalu siap 24 jam menanggapi kebutuhan pasien

d. *Assurance* (X4)

Menurut Tjiptono (2011:198) *assurance* yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Indikator *assurance* dalam kualitas pelayanan Menurut Tjiptono (2011:233) adalah:

- 
1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
  2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
  3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
  4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Untuk memperoleh pendapat responden mengenai *assurance* peneliti membuat dan menyebarkan kuisioner yang berskala likert sebagai berikut:

- (a) Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien

- (b) Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian
- (c) Petugas medis dan non medis selalu bersikap sopan terhadap pasien dan keluarga pasien
- (d) Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas
- e. *Emphaty* (X5)

Menurut Tjiptono (2011:198) “*emphaty* berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”.

Indikator empati *emphaty* dalam kualitas pelayanan Menurut Tjiptono (2011:233) adalah:

1. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
5. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

Untuk memperoleh pendapat responden mengenai *emphaty* peneliti membuat dan menyebarkan kuisioner yang berskala likert sebagai berikut:

- (a) Pihak Rumah Sakit selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien
- (b) Petugas medis dan non medis melayani pasien tanpa memandang status pasien
- (c) Petugas lebih mengutamakan kepentingan pasien rawat inap
- (d) Petugas lebih mengutamakan kebutuhan pasien rawat inap
- (e) Memberikan kemudahan saat jam pelayanan
- f. Kepuasan Pasien (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2009:137) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Adapun indikator dari kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah:

1. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan
2. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan
3. Minat untuk selalu menggunakan jasa
4. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan

Untuk memperoleh pendapat responden mengenai kepuasan, peneliti membuat dan menyebarkan kuisioner yang berskala likert sebagai berikut:

- (a) Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan
- (b) Yakin bisa sembuh dengan adanya fasilitas penunjang yang lengkap sesuai dengan kebutuhan
- (c) Akan melakukan pengobatan di RSUD Pasirian
- (d) Puas dengan perhatian dan layanan yang diberikan oleh RSUD Pasirian

#### (d).7. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:146) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Dalam penelitian ini ada enam instrumen, yaitu:

- a. Instrument untuk mengukur *tangibility*
- b. Instrument untuk mengukur *reliability*
- c. Instrument untuk mengukur *responsibility*
- d. Instrument untuk mengukur *assurance*
- e. Instrument untuk mengukur *emphaty*
- f. Instrument untuk mengukur *kepuasan*

**Tabel 3.1**

#### **Variabel, Indikator, Instrumen Penelitian, Skala Pengukuran dan Sumber**

No	Variabel	Indikator	Instrument	Skala pengukuran
1	Tangible (X1)	1. Peralatan modern	1. RSUD Pasirian memiliki peralatan O2, nebuliser, ECG, laboratorium yang memadai dalam setiap pemeriksaan	Ordinal

		2. Fasilitas yang berdaya tarik visual	2. Ruang rawat inap sudah layak, tersedianya kamar mandi pasien, kondisi bangunan tidak rusak / bocor	Ordinal
		3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional	3. Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya	Ordinal
		4. Materi materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	4. RSUD Pasirian terjaga kebersihannya	Ordinal
2	Reability (X2)	1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	1. Prosedur pelayanan di puskesmas sumberbaru tidak berbelit belit	Ordinal
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	2. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat	Ordinal
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali	3. RSUD Pasirian memberikan pelayanan yang sesuai kepada pasien	Ordinal
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4. Petugas memberikan obat sesuai jadwal	Ordinal
		5. Menyimpan catatan / dokumen tanpa kesalahan	5. Petugas selalu mencatat perkembangan pasien secara berkelanjutan sesuai hasil pemeriksaan	Ordinal
3	Responsiveness	1. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu	1. Menginformasikan kapan dokter akan memeriksa pasien	Ordinal
		2. Layanan yang segera cepat bagi pelanggan	2. Petugas medis dan non medis selalu cepat dalam merepon keinginan pasien	Ordinal
		3. Kesiadaan untuk membantu pelanggan	3. Petugas medis dan non medis tanggap terhadap keluhan pasien	Ordinal
		4. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	4. Petugas selalu siap 24 jam menanggapi kebutuhan pasien	Ordinal

4	Assurance (X4)	1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan	1. Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa percaya untuk cepat sembuh kepada pasien	Ordinal
		2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi	2. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas sumberbaru	Ordinal
		3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	3. Petugas medis dan non medis selalu bersikap sopan terhadap pasien dan keluarga pasien	Ordinal
		4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	4. Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas	Ordinal
5	Emphaty (X5)	1. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	1. Pihak RSUD Pasirian selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	Ordinal
		2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	2. Petugas medis dan non medis melayani pasien tanpa memandang status pasien	Ordinal
		3. Sungguh sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	3. Petugas lebih mengutamakan kepentingan pasien rawat inap	Ordinal
		4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	4. Petugas lebih mengutamakan kebutuhan pasien	Ordinal
		5. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman	5. Memberikan kemudahan saat jam pelayanan	Ordinal
6	Kepuasan (Y)	1. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan	1. Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan	Ordinal
		2. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan	2. Yakin bias sembuh dengan adanya fasilitas penunjang yang lengkap sesuai dengan akebutuhan	Ordinal

		3. Minat untuk selalu menggunakan jasa	3. Melakukan pengobatan puskesmas sumberbaru	Ordinal
		4. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan	4. Puas dengan perhatian dan layanan yang diberikan oleh RSUD Pasirian sumberbaru	Ordinal

Sumber data Tjiptono (2011:232-233), Philip kotler (2002:42)

#### 4.8. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bentuk hubungan asosiatif kausal, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini (Sugiyono, 2009:35).

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari Multikolinieritas (*Multicolonearity*) dan Heterokedastisitas (*Heterokedasticity*).

4.7

4.8

##### 4.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas yang merupakan asumsi dasar yang harus dipenuhi, bahwa data harus valid dan realibel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

##### 4.8.1.1. Pengujian Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2014:267).

Validitas instrument ditentukan dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* (Sanusi, 2011:77) sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{(\sum x^2 - (\sum x)^2/n)(\sum y^2 - (\sum y)^2/n)}$$

Keterangan:

- $r$  = koefisien korelasi
- $X$  = Skor butir
- $Y$  = Skor total butir
- $N$  = jumlah sampel observasi / responden

Selanjutnya, nilai  $r$  dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel dengan derajat bebas  $(n-2)$ . Jika nilai  $r$  hasil perhitungan lebih besar daripada nilai  $r$  dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid. Menurut Sugiyono (2008:134) “syarat minimum untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitasi apabila  $r$  minimal bernilai 0,3.

Jadi jika kolerasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

#### 4.8.1.2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuisioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2008:137). Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu berlainan. Suatu kuisioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuisioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuisioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Menurut Yohanes Anton Nugroho (2011:33), uji reliabilitas atau dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam table sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Indeks Kriteria Reliabilitas**

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,000 – 0,20	Kurang reliabel
2	0,201 – 0,40	Agak reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat reliabel

Sumber : Yohanes Anton Nugroho (2011: 33)

#### 4.8.2 Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak bisa. Adapun asumsi-asumsi yang dimaksud adalah sebagai berikut (Anwar Sanusi 2011:135) :

- a. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus)
- b. Variabel tak bebas haruslah bersifat kontinu atau setidaknya berskala interval

- c. Keragaman dari selisih nilai pengamatan dan pendugaan harus sama untuk semua nilai pendugaan  $Y$ . Jadi,  $(Y - Y')$  kira-kira harus sama untuk semua nilai  $Y'$ . Apabila kondisi ini tidak terpenuhi maka disebut *heteroskedastisitas* dan residu yang dihitung dari  $(Y - Y')$  harus menyebar normal dengan rata-rata nol.
- d. Pengamatan-pengamatan variabel tak bebas harus tidak berkorelasi. Pelanggaran asumsi ini disebut *autokorelasi* yang biasanya terjadi pada data *time series* (runtun waktu).
- e. Tidak adanya korelasi yang sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Apabila asumsi ini dilanggar disebut *multikolinearitas*.

Karena jenis data dalam penelitian ini bukan data *time series*, maka asumsi dasar regresi linier berganda yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah data harus berdistribusi normal, bebas multikolinieritas dan heterokedastisitas.

### e.83.

#### e.83.1. Pengujian Normalitas Data

Menurut Kuncoro (2007:94), penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus **distribusi normal** agar diperoleh hasil yang tidak bias. Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada berdistribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic, parametik.

Normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Menggunakan pengukuran bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpulkan di satu titik tengah.
- 2) Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan rumus skewness. Untuk ini digunakan uji  $Z$  yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu nilai skewness sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika skewness bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negative berarti sebaran data menceng ke kanan.

$$Z =$$

- 3) Selanjutnya nilai  $Z$  dihitung, dibandingkan dengan nilai  $Z$  table tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai  $Z$  dihitung lebih kecil dari nilai  $Z$  table, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.
- 4) Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat *normal probability plot pada output SPSS*, jika nilai-nilai sebaran data terletak di sekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi (Singgih Santoso, 2012:361).

#### 4)83.2. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Sanusi (2011:136), pendeteksian terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai variance inflating factor (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika  $VIF > 10$  maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi.

#### 4)83.3. Pengujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terdapat heteroskedastisitas (Santoso, 2004:208). Menurut Kuncoro (2007:96), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtut waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

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

#### 2)84 Analisis Regresi Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y).

Regresi berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

- Y = variabel dependen berupa kepuasan pasien
- X = variabel independen
- X1 = variabel *tangible*
- X2 = variabel *reliability*
- X3 = variabel *responsibility*
- X4 = variabel *assurance*
- X5 = variabel *emphaty*

(Anwar Sanusi, 2011:134).

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing independen terhadap variabel independen lainnya.

Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (b) yang sudah distandardisasi yaitu nilai beta. (Hastono, 2006:6).

## 2)85 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independen ( $x_1, x_2, x_3, x_4, x_5$ ) terhadap variabel dependen (Y) baik secara parsial maupun simultan.

2)83.

2)84.

2)84.1.

### 2)84.2. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Kuncoro (2007:81), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk dan promosi terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian secara simultan yang diuji dengan cara signifikan. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis :
2. Menentukan level of signifikan dengan  $\alpha = 5\%$
3. Menentukan kriteria pengujian :

Jika  $-t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

4. Menentukan nilai t hitung dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} =$$

5. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

Contoh Uji  $t$  = hipotesisnya adalah : Apakah pasien rawat inap puas dengan layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang?

#### 5.84.3. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Kuncoro (2007:82), Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan yang diuji dengan cara signifikan. Adapun hipotesisnya sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *tangibility, reliability, responsibility, assurance, emphaty* secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang

$H_a$  : Terdapat pengaruh *tangibility, reliability, responsibility, assurance, emphaty* secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang

Adapun kriteria pengujiannya adalah :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Contoh Uji F simultan  $F_{hitung}$  adalah :

1. Apakah pasien mengeluh dengan pembiayaan?
2. Apakah pasien mengeluh dengan hari rawat inap?

### 2.85 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen penelitian ini lebih dari 2, maka koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square* (Imam Ghazali, 2001). Dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam presentase.