

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas (*variabel independent*) yaitu kualitas pelayanan dan harga (tarif layanan), kemudian variabel terikat (*variabel dependent*) yaitu kepuasan konsumen Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung.

Responden pada penelitian ini adalah para pasien Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dari bulan April. Dari kedua variabel tersebut (*variabel dependent* dan *variabel independent*), maka akan diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif layanan) terhadap kepuasan konsumen.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Menurut Almack (dalam Nazir, 2005:36) metode ilmiah adalah cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan, pengesahan, dan penjelasan kebenaran. Sedangkan Ostle (dalam Nazir, 2005:36), berpendapat bahwa metode ilmiah adalah pengejaran terhadap sesuatu untuk memperoleh sesuatu interelasi.

Menurut ilmuwan Hillway 1956 (dalam Nazir, 2005:12) penelitian tidak laindari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut. Sedangkan menurut pendapat Withney

(dalam Nazir, 2005:12) menyatakan bahwa disamping untuk memperoleh kebenaran kerja penyelidikan harus pula dilakukan secara sungguh-sungguh dalam waktu yang lama. Dengan demikian, penelitian merupakan suatu metode untuk menemukan kebenaran sehingga penelitian juga merupakan metode berpikir secara kritis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis yang melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Whitney (dalam Nazir, 2005:54) metode ini merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Metode ini juga menekan pada studi untuk memperoleh informasi mengenai status atau gejala pada saat penelitian dilakukan, tidak hanya memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna implikasi suatu masalah yang ingin dipecahkan. Seperti yang dikemukakan oleh Mohammad Nazir (2005:54) bahwa tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat prediksi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”.

### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi dua variabel independent yaitu kualitas pelayanan sebagai X1 dan harga (tarif layanan) sebagai X2, sedangkan kepuasan konsumen sebagai variabel dependent (Y). Variabel-variabel tersebut digambarkan lebih jelas dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Teoritis</b>	<b>Konsep Empiris</b>	<b>Konsep Analitis</b>	<b>Teknik Analisis Data</b>
Kepuasan Konsumen (Y)	“Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan”. Juran (1992)	Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen/ pasien: - Kualitas Pelayanan - Harga - Fasilitas - Suasana - Lokasi	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai: - Pelayanan yang diberikan - Tingkat harga yang ditawarkan - Kelengkapan peralatan - Suasana yang ditawarkan - Kepuasan setelah berkunjung	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X1)	“Kualitas pelayanan adalah kecocokan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dan persepsi mereka”. Berry, Parasuraman dan Ziethaml	Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Bukti fisik	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : - Fasilitas rumah sakit (wc, tempat parkir, ruang pemeriksaan, ruang tunggu ) - Kondisi fasilitas yang ada - Penampilan pegawai rumah sakit	Ordinal
		Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Keandalan	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : - Pelayanan yang tepat waktu - Keakuratan pelayanan - Kemudahan proses pembayaran	Ordinal

		Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Daya Tanggap	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesiapan pegawai rumah sakit menanggapi keluhan</li> <li>- Kesiapan pegawai rumah sakit memberikan bantuan</li> <li>- Kecepatan pelayanan</li> </ul>	Ordinal
		Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Jaminan	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterampilan pegawai rumah sakit</li> <li>- Sikap pegawai rumah sakit</li> <li>- Pengetahuan pegawai rumah sakit</li> </ul>	Ordinal
		Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Empati	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepedulian pegawai rumah sakit kepada konsumen</li> <li>- Kepahaman pegawai rumah sakit terhadap kebutuhan pelanggan</li> </ul>	Ordinal
Harga (tarif layanan) (X2)	Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan	Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Penetapan harga	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif untuk layanan atau penanganan medis</li> <li>- Harga obat-obatan sebagai penunjang pasien</li> </ul>	Ordinal

	sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Basu Swastha (Swastha, 1998; 241)	Jumlah skor skala likert 5 poin tentang persepsi konsumen mengenai Kesesuaian harga (tarif harga)	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai : - kesesuaian harga (tarif layanan) dengan kualitas pelayanan	Ordinal
--	--	---	--	---------

### 3.4 Populasi dan Sampel

Agar penelitian ini dapat terlaksana maka penelitian ini dapat dilakukan secara menyeluruh terhadap objek yang diteliti yang disebut populasi, ataupun penelitiannya dilakukan terhadap sebagian objek saja disebut penelitian sampel. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian dari kedua istilah penelitian tersebut, berikut ini penulis mengemukakan pendapat Sudjana.

Totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung apapun pengukurannya. Kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, dinamakan populasi. Adapun sebagian yang diambil dari populasi disebut sampel. Sudjana,(1942:6).

Untuk menghitung sampel diambil dari data jumlah kunjungan RSKIA Astana Anyar pada tahun 2009 dengan populasi 11323 pasien, sedangkan populasi per bulan sebanyak 943,58 dibulatkan menjadi 944 pasien dan populasi per minggu ialah sebanyak 236. Maka sebagai sample nya 148,42 responden dibulatkan menjadi 150 responden dengan tehnik sampling yang digunakan adalah convenience sampling yaitu diambil mudahnya variable data di wawancara atau angket, karena banyaknya populasi yang datang bulan ini belum tentu yang

datang bulan sebelumnya atau tahun sebelumnya. Dari jumlahnya juga belum tentu sama, setiap saat selalu berubah. Kadang bertambah tapi kadang juga berkurang. Maka teknik sampling ini yang dapat diterapkan dalam penelitian ini.

Rumus menghitung sampel menurut Slovin :

$n$  = Sampel

$N$  = Populasi ( 944 )

$E$  =Tingkat Kesalahan ( $\frac{5}{100}$ )

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

$$\frac{236}{1 + 236 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{236}{1 + 0,59}$$

$$n = \frac{236}{1,59}$$

$$n = 148,42 \rightarrow 150$$

### 3.5 Alat Pengumpulan Data

Penulis memperoleh data untuk penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### a. Observasi

Penulis langsung mengamati keseluruhan aktivitas di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu & Anak Astana Anyar Kota Bandung. Melalui observasi juga dilakukan kegiatan untuk mencocokkan data di lapangan

dengan data sekunder yang ada, kemudian mencari data pokok dalam penelitian ini.

b. Angket

Teknik angket yang digunakan berupa daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Angket ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu & Anak Astana Anyar Kota Bandung.

c. Wawancara

Teknik ini menggunakan beberapa daftar pertanyaan terbuka yang harus dijawab oleh responden yaitu konsumen di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu & Anak Astana Anyar Kota Bandung.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Method Of Successive Interval (MSI)**

Dalam penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang telah dijelaskan dalam operasional variabel, maka untuk menghitung data berbentuk ordinal menjadi skala interval dilakukan dengan transformasi menggunakan Method Of Successive Interval (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menghitung frekuensi ( $f$ ) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.

2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z (table normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Scale Value = \frac{(Density at Lower Limit) - (Density at Upper Limit)}{(Area Below Upper Limit) - (Area Below Lower Limit)}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

### 3.6.2 Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan X dan Y disebut koefisien korelasi (r) nilai koefisien korelasi paling sedikit -1 dan paling besar 1 (  $-1 \leq r \leq 1$  ), artinya jika :

- a.  $r = 1$ , hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekat 1, hubungan sangat kuat dan positif).



- b.  $r = -1$ , hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekat -1, hubungan sangat kuat dan negatif).
- c.  $r = 0$ , hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Penentuan koefisien korelasi ( $r$ ) dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson (pearson's Product Moment Coefficient Of Correlation)*, yaitu :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(n\sum y^2) - (\sum y)^2\}}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:228})$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien validitas item yang dicari

$X$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$Y$  = Skor total

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$n$  = Banyaknya responden.

### 3.6.3 Koefisien Determinasi

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan Koefisien Determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi X terhadap naik turunnya nilai Y (dihitung). Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam penggunaannya dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan asumsi :

$$0 \leq r^2 \leq 1$$

$$\text{Koefisien determinasi} = r^2 \times 100\% \quad (\text{Sugiyono, 2007:275})$$

Koefisien Determinasi (uji  $R^2$ ) merupakan proporsi atau persentase dari total variasi Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel bebas dalam menjelaskan atau menerangkan variabel terkaitnya didalam fungsi yang bersangkutan. Besar nilai  $R^2$  diantara nol dan satu, maka ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Jika nilai  $R^2$  -nya semakin mendekati angka 1, maka model tersebut baik dan tingkat kedekatan antara variabel bebas dan terikat semakin dekat pula.
- b. Jika nilai  $R^2$  -nya semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dan terikat tidak mendekati.

Untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi**  
**Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.000 - 0.199	Sangat rendah
0.200-0.399	Rendah
0.400-0.599	Sedang
0.600-0.799	Kuat
0.800-1.000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2009: 231)

#### 3.6.4 Persamaan Regresi Linier Ganda

$$Y = a_0 + b_1x_1 + b_2x_2$$

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga (tarif layanan)

a = konstanta

b1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

b2 = Koefisien Regresi Harga (tarif layanan)

#### 3.6.5 Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen secara keseluruhan (simultan) terhadap variabel dependen.

Merumuskan hipotesis statistik menurut Sudjana (2005:38) :

$$F_{hitung} = \frac{JK_{regresi} / k}{JK_{(residu)} / \{n - (k+1)\}}$$

Keterangan:

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka tolak  $H_0$  artinya signifikan, dan

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka terima  $H_0$  artinya tidak signifikan.

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-F dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika Probabilitas  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

### 3.6.6 Uji Parsial (Uji t)

Uji t Parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual.

Merumuskan hipotesis statistik

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sudjana, 2005:380})$$

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya signifikan

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  berarti menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$  artinya tidak signifikan.

Dalam pengujian hipotesis ini tingkat kesalahan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 pada taraf signifikansi 95%.

Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji-t dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika probabilitas  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

### 3.6.7 Uji Validitas

Suatu test dikatakan memiliki validitas tinggi apabila test tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil dengan maksud digunakannya test tersebut. Menurut Jamaludin (dalam Singarimbun, 1995: 122) “Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur”. Uji validitas ini dengan menggunakan teknik korelasi produk moment dengan menggunakan rumus berikut:(Suharsimi Arikunto, 2002 : 146)

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor setiap item dari seluruh responden penelitian

$\sum Y$  = Jumlah skor total seluruh item dari keseluruhan responden

$n$  = Jumlah responden penelitian

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut :

- a. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table
- b. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel.

Untuk mengetahui hasil perhitungan validitas instrument dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel 2003 *for windows*. Hasil pengujian validitas instrumen ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengujian Validitas Instrument**

No	Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,81	0,159	Valid
2		0,82		Valid
3		0,81		Valid
4		0,78		Valid
5		0,80		Valid
6		0,83		Valid
7		0,69		Valid
8	Harga	0,81	0,159	Valid
9		0,84		Valid
10		0,83		Valid
11		0,81		Valid
12		0,82		Valid
13	Kepuasan Konsumen	0,69	0,159	Valid
14		0,80		Valid
15		0,77		Valid
16		0,70		Valid
17		0,76		Valid
18		0,72		Valid
19	0,76	Valid		

Sumber : Pengolahan data Tahun 2010

### 3.6.8 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur. Peneliti menggunakan kuisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Untuk melihat reliabilitas suatu alat atau instrument, maka pertama-tama harus dipunyai suatu alat yang standar. Ukuran yang diperoleh dengan menggunakan alat standar ini dinamakan ukuran yang sebenarnya, atau ukuran yang sebenar-benarnya. Skor yang diperoleh dengan menggunakan alat yang kita pakai, dinamakan skor yang diperoleh. Selisih angka antara skor yang sebenarnya dengan skor yang diperoleh kita sebut *error* ukuran (salah ukur).

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran untuk menentukan apakah suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel berarti sudah dapat dipercaya. Jadi, reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan sesuatu.

Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus atau teknik Alfa Cronbach, rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach (dalam Sugiyono, 2009:365)

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

K = mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$s_t^2$  = varians total

Keputusan pengujian Reabilitas item instrumen, adalah sebagai berikut :

- a. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel
- b. Item pertanyaan yang diteliti dikatakab tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel.

Untuk mengetahui hasil perhitungan reliabilitas instrument dilakukan dengan bantuan program *excel 2003 for windows* dan *SPSS 13.0 for windows*.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0.900	0.159	Reliabel
2	Harga (tarif layanan)	0,879		Reliabel
3	Kepuasan Konsumen	0.864		Reliabel

Sumber : Pengolahan data Tahun 2010

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka hasil perhitungan tersebut dinyatakan bahwa pertanyaan dalam quesioner adalah reliable.