

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD dr. Slamet Garut. Variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan (variabel X) yang terdiri dari *tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*, serta kepuasan pasien (variabel Y) yang terdiri dari jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel-variabel tersebut dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Menurut Sugiyono (2005:11), “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.”

Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang permasalahan yang diteliti.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:7), “Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan.” Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Slamet Garut.

Metode penelitian merupakan rencana atau prosedur sistematis yang dipersiapkan agar dapat melakukan penelitian (Komaruddin Sastradipoera, 2005:29). Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif survey* dan metode *explanatory survey* untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Menurut Kotler (2005:147), Metode tersebut dipergunakan untuk mempelajari pengetahuan, keyakinan, preferensi, dan kepuasan orang, serta untuk mengukur besarnya dalam populasi secara umum. Menurut Kerlinger (Sugiyono, 2005:7), yang dimaksud dengan metode survei yaitu:

Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian yang menggunakan metode ini, melakukan kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (empirik) dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah *cross-sectional methode*. Menurut Uma Sekaran (2006:177) *Cross sectional methode* yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan, mungkin selama periode harian, mingguan, atau bulanan, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pasien sebagai variabel Y. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi diantaranya *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*, Sedangkan kepuasan pasien terdiri dari jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Berikut ini Tabel operasionalisasi variabel dari dua variabel di atas:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6	7
Kualitas pelayanan		Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang dirasakan untuk memenuhi keinginan pasien (Wyckof dalam Fandy Tjiptono, 2005:260)				
	<i>Tangible</i>	Berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi yang dapat memberikan bayangan kepada pasien atas jasa yang akan diterimanya (Fandy Tjiptono 2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> Ruang rumah sakit Penampilan karyawan (Dokter dan Perawat) Sarana komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kenyamanan ruangan rumah sakit pelayanan Tingkat kerapian penampilan (Dokter dan Perawat) Tingkat kelengkapan sarana komunikasi 	Ordinal	B.1
					Ordinal	B.2
					Ordinal	B.3
	<i>Emphaty</i>	Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien. Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> Pemahaman staf atas kebutuhan dan keluhan pasien Perhatian rumah 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pemahaman staf atas kebutuhan dan keluhan pasien Tingkat 	Ordinal	B.4
					Ordinal	B.5

		dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien (Fandy Tjiptono 2005:273)	sakit terhadap kepentingan setiap pasien	perhatian rumah sakit terhadap kepentingan setiap pasien		
<i>Realibility</i>		Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ada dua aspek dari dimensi ini pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti dijanjikan (Fandy Tjiptono 2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian janji • Sikap simpatik pihak rumah sakit terhadap penanganan keluhan pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepastian janji • Tingkat penanganan dari rumah sakit jika pasien mendapatkan masalah 	Ordinal	B.6
			<ul style="list-style-type: none"> • Rumah sakit tepat waktu dalam memberikan jasanya 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan waktu pemberian jasa 	Ordinal	B.7
					Ordinal	B.8
<i>Responsiveness</i>		Keinginan para karyawan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan <i>complaint</i> dari pasien (Fandy Tjiptono 2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> • Jasa yang disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan • Pelayanan yang cepat dari karyawan (Dokter dan Perawat) • Waktu/jam pelayanan (Dokter dan Perawat) selalu sedia untuk membantu/ menanggapi pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan • Tingkat kecepatan pelayanan dan Dokter dan Perawat • Tingkat ketepatan waktu waktu/jam pelayanan • Tingkat kesedian karyawan untuk sedia membantu/ menanggapi pasien 	Ordinal	B.9
					Ordinal	B.10
					Ordinal	B.11
					Ordinal	B.12

	<i>Assurance</i>	Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pasien (Fandy Tjiptono 2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan yang luas dari dokter dan perawat • Keramahan dokter dan perawat dalam melayani pasien • Dokter dan perawat yang berpenyala 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keluasan pengetahuan dokter dan perawat • Tingkat keramahan dokter dan perawat dalam melayani pasien • Tingkat keterpercayaan dokter dan perawat 	Ordinal	B.13
					Ordinal	B.14
					Ordinal	B.15
Kepuasan Pasien		Nilai yang diterima oleh pasien yaitu selisih antara total <i>Customer Value</i> dengan <i>Customer Cost</i> (Buchari Alma 2004:285)				
	<i>Customer Value</i>	Nilai moneter yang dipikirkan atas sekumpulan manfaat ekonomis, fungsional, dan psikologis, yang diharapkan oleh pasien atas tawaran tertentu (Buchari Alma 2004:265)	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Jasa • Nilai pelayanan • Nilai dokter dan perawat • Nilai citra 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keuntungan yang dapat dinikmati oleh pasien terhadap jasa yang ditawarkan • Tingkat bentuk proses pelayanan yang diterima, oleh pasien • Tingkat Keceratan dan Ketelitian dokter dan perawat • Tingkat Reputasi RSUD dr. Slamet Garut 	Ordinal	C.1
					Ordinal	C.2
					Ordinal	C.3
					Ordinal	C.4

	<i>Customer Cost</i>	Sekumpulan biaya yang pasien harapkan untuk dikeluarkan guna mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan membuang tawaran tertentu (Buchari Alma 2004:265)	• Biaya moneter	• Tingkat biaya yang dikeluarkan oleh pasien	Ordinal	C.5
			• Biaya waktu	• Tingkat waktu yang dihabiskan untuk mencapai rumah sakit	Ordinal	C.6
			• Menunggu <i>service</i>	• Tingkat kecepatan <i>service</i>	Ordinal	C.7
			• Biaya energi	• Tingkat energi yang habis terserap untuk memperoleh jasa	Ordinal	C.8

3.2.3 Jenis dan Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Kotler (2005:144), Data primer adalah data segar yang dikumpulkan untuk maksud tertentu atau untuk proyek *riset* tertentu. Menurut Uma Sekaran (2006:77) Data primer adalah data yang dikumpulkan untuk penelitian dari tempat aktual terjadinya peristiwa.

Data sekunder menurut Kotler (2005:144) adalah Data yang dikumpulkan untuk maksud lain dan data itu telah ada di tempat tertentu. Menurut Uma Sekaran (2006:77), Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber yang ada atau data yang telah ada dan tidak perlu dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Pada penelitian ini, yang menjadi data primer adalah: (1) Data mengenai sarana dan prasarana, profil rumah sakit, perkembangan perusahaan dan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (2) Observasi, yaitu kegiatan peninjauan dan pengamatan langsung terhadap tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan yang

menjadi data sekunder pada penelitian ini adalah: (1) Data dari dokumen-dokumen/arsip yang ada di perusahaan atau pihak lain yang berkenaan dengan masalah penelitian.

Penjelasan tentang jenis dan sumber data di atas, dapat dilihat dengan jelas pada Tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
DATA YANG DIPEROLEH DAN SUMBER DATA

DATA YANG DIPEROLEH	SUMBER DATA
Profil dan perkembangan RSUD dr. Slamet	Perusahaan
Jumlah kamar RSUD dr. Slamet	Dokumen/arsip perusahaan
Jumlah klaim pasien pada RSUD dr. Slamet	Dokumen/arsip perusahaan
Tingkat Kualitas Pelayanan	Dokumen/arsip perusahaan
Tingkat Kepuasan Pasien	Responden Pasien RSUD dr. Slamet Carut

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2005:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Uma Sekaran (2006:241) populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang peneliti investigasi.

Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan yang jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSUD dr. Slamet Garut pada Januari 2008 berjumlah sebanyak 1304 orang.

3.2.4.2 Sampel

Menurut Komaruddin Sastradipoera (2005:297), yang dimaksud dengan sampel adalah: “Kelompok yang dipergunakan peneliti untuk memperoleh informasi”. Sampel itu perlu dipilih dengan cara sedemikian rupa sehingga mampu mewakili kelompok besar (populasi) yang menjadi sumber pemilihan sampel tersebut. Sugiyono (2005:91) berpendapat: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Sedangkan menurut Uma Sekaran (2006:244) sampel adalah: “Sub set atau sub kelompok populasi”.

ada suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan. Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi disebut sampel. (Sugiyono, 2005:73)

Data yang dimiliki dalam penelitian ini adalah berupa populasi homogen sebesar 1304 orang sebagai pasien RSUD dr. Slamet Garut. Dalam menentukan jumlah sampel di dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Harun Al Rasyid (1994:44), yaitu:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

(Harun Al Rasyid, 1994:44)

Sedangkan n_0 dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n_o = \left\{ \frac{Z\left(1 - \frac{\alpha}{2}\right)S}{\delta} \right\}^2$$

(Harun Al Rasyid, 1994:44)

Keterangan :

N = Populasi

n = Ukuran sampel

n_0 = Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit

S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Empirical Rule*

e = Bound of error yang bisa ditolerir/dikehendaki sebesar 5

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada yaitu sebagai berikut:

- Jumlah item pertanyaan = 23
- Nilai tertinggi skor responden : $(23 \times 5) = 115$
- Nilai terendah skor responden : $(23 \times 1) = 23$
- Rentang = Nilai tertinggi - Nilai terendah

$$= 115 - 23 = 92$$

- S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi (populasi *standar deviator*) diperoleh:

$$S = (0,21) (92) = 19.32$$

Keterangan :

$S = (0,21)$, berdasarkan pengamatan dari jawaban responden yang berbentuk kurva kiri , artinya jawaban responden kebanyakan ada di skor 3 dan 4

Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik.

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai n_0 terlebih dahulu, yaitu :

Diketahui :

$$N = 1304 \text{ orang}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$\delta = 5 \%$$

Dengan derajat kepercayaan = 95% dimana $\alpha = 0,05$

$$Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = Z_{0,975} = 1,96$$

(lihat tabel Z, yaitu tabel normal baku akan diperoleh nilai 1,96)

$$\text{Jadi, } n_0 = \frac{(1,96)^2 (0,21)(0,79)}{0,05^2}$$

$$n_0 = 57.356$$

maka ukuran sampelnya adalah

$$n = \frac{57.356}{1 + 57.356/1304}$$

$$n = 54,9 = 55 \text{ orang}$$



Berdasarkan perhitungan di atas, dengan ukuran sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kepercayaan 5%, maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 55 orang. Untuk kepentingan dalam penelitian ini, maka sampel yang digunakan ditambah sebanyak 5 sampel sehingga ukuran sampelnya menjadi 60 orang responden.

3.2.4.3 Teknik Sampel

Setelah memperoleh data dari responden yang merupakan populasi penelitian, penulis mengambil sampelnya berdasarkan teknik *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2002:74), *probability sampling* adalah teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi) untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Untuk selanjutnya dilakukan teknik *Stratified Random Sampling* (Sugiyono, 2002:75). Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota unsur yang berstrata, atau dengan kata lain pengambilan sampel secara acak dengan memperhatikan strata karena anggota populasi bersifat heterogen.

Pengambilan sampel pada RSUD dr. Slamet Garut dilihat dari responden yang menempati jenis kamar yang berbeda, yaitu Kuspa Utama, Agate, Aster, Cempaka, ICU, Intan, Jade, Kalimaya, Kecubung, Mirah 1, Mirah 2, Mutiara, Perinatologi, Permata, Safir, Topaz, Zamrud, Marzan, IW. Pasien yang dirawat di RSUD dr. Slamet Garut yang menempati jenis kamar yang berbeda.

Ukuran sampel tersebut dialokasikan secara proposional dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \quad i:1,2,3,4,\text{dst}$$

Harun Al Rasyid , 1993 : 50

Keterangan :

n_i = Anggota sampel pada proporsi ke i

N_i = Populasi ke i

N = Populasi total

n = Sampel yang diambil dalam penelitian

Berdasarkan perbandingan pada tiap jenis kamar pada RSUD dr. Slamet Garut, maka sampel dibedakan atas tingkatan ruangan pasien yang dirawat pada jenis kamar tersebut. Dengan rumus tersebut maka dapat dialokasikan jumlah responden yang dirawat pada masing-masing tiap jenis kamar adalah sebagai berikut

Ruangan	Jumlah Pasien	Ukuran Sampel
Puspa Utama	15	$15/1304 \times 60 = 1$
Agate	88	$88/1304 \times 60 = 4$
Aster	60	$60/1304 \times 60 = 3$
Cempaka	40	$40/1304 \times 60 = 2$
Intan	23	$23/1304 \times 60 = 1$
Jade	91	$91/1304 \times 60 = 4$
Kalimaya	45	$45/1304 \times 60 = 2$
Kecubung	104	$104/1304 \times 60 = 5$
Mirah 1	110	$110/1304 \times 60 = 5$
Mirah 2	105	$105/1304 \times 60 = 5$
Mutiara	117	$117/1304 \times 60 = 5$
Perinatologi	135	$135/1304 \times 60 = 6$
Permata	23	$23/1304 \times 60 = 1$
Safir	41	$41/1304 \times 60 = 2$
Topaz	68	$68/1304 \times 60 = 3$

Zamrud	116	$116/1304 \times 60 = 5$
Marzan	70	$70/1304 \times 60 = 3$
IW	48	$48/1304 \times 60 = 3$
Jumlah	1304	60

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada cara apa yang perlu dilakukan dalam penelitian agar dapat memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara kombinasi secara langsung atau tidak langsung. Penelitian ini memperoleh data dengan menggunakan instrumen penelitian antara lain:

1. Studi kepustakaan, yaitu suatu teknik untuk mendapatkan data teoritis dari para ahli melalui sumber bacaan yang berhubungan dan menunjang terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan pasien RSUD dr. Slamet Garut.
2. Studi lapangan, yang terdiri dari :
 - a. Observasi, Berkunjung secara langsung ke RSUD dr. Slamet Garut untuk mengetahui jumlah pasien RSUD dr. Slamet.
 - b. Wawancara, yaitu bertanya kepada kepala bagian pelayanan medik dan karyawan lain yang terkait dengan masalah penelitian.
3. Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2005:162). Angket berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden, dimensi kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien RSUD dr. Slamet. Angket ini ditujukan bagi beberapa pasien RSUD dr. Slamet Garut.

3.3. Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik. Benar tidaknya data tergantung dari instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu *Validitas dan Reliabilitas*.

3.3.1.1 Pengujian Validitas

Menurut Komaruddin Sastradipoera (2005:302), Validitas merupakan derajat hingga sejauh mana ketepatan dan ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur gejala.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:144), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment* atau *pearson* (*Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation*), yaitu:

$$r = \frac{N (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \times \{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Suharsini Arikunto, 2002:146)

Dimana:

r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y, dua variabel yang dikorelasikan.

x = skor untuk pernyataan yang dipilih

y = skor total

n = jumlah responden

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi, dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

TABEL 3.3
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN KLASIFIKASI
PENGUJIAN HUBUNGAN

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2005:183)

Keputusan pengujian validitas item instrumen adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel

3.3.1.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Komaruddin Sastradipoera (2005:306), reliabilitas adalah tingkat kepercayaan suatu tes seperti tercermin dalam konsistensi (keajegan) dari skor-skor sesuai mengadakan pengukuran yang berulang kali terhadap kelompok yang sama.

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. (Suharsimi Arikunto, 2002:154)

Untuk melakukan uji reliabilitas, penulis menggunakan rumus alpha. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Membuat daftar distribusi nilai untuk setiap butir angket dengan langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Memberikan nomor pada angket yang masuk.
 - b. Memberikan skor pada setiap butir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan yakni kategori 5 skala Likert.
 - c. Menjumlahkan skor untuk setiap responden dan kemudian jumlah skor ini dikuadratkan.
 - d. Menjumlahkan skor yang ada pada setiap butir dari setiap jawaban yang diberikan responden.
 - e. Mengkuadratkan skor jawaban dari tiap-tiap responden untuk setiap butir dan kemudian menjumlahkannya.
2. Menghitung koefisien r untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus

alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] - \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_r^2} \right]$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:171)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_i^2 = Varian total

Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan koefisien reliabilitas instrumen, terlebih dahulu setiap butir tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan jumlah varian butir ($\sum \sigma_b^2$) dengan rumus sebagai berikut :

(Suharsimi Arikunto, 2002:171)

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

2. Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan perhitungan untuk mendapatkan varian total (σ_i^2)
3. Mengkonsultasikan nilai r dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi untuk mengetahui apakah instrumen angket yang digunakan reliabel atau tidak.

3.3.1.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan aplikasi *software SPSS 12 for windows*. Adapun variabel yang diuji yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Hasil pengujian pada 30 responden, dengan $dk = n-2 = 30-$

$n=28$ diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,374$, tingkat validitas yang diperoleh adalah sebagai berikut:

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No	Ukuran Variabel	R hitung	R tabel	Ket
1	Tangible			
	1. Tingkat kenyamanan	0,462	0,374	Valid
	2. Tingkat kerapian	0,472	0,374	Valid
2	Empathy			
	1. Tingkat pemahaman staff	0,709	0,374	Valid
	2. Tingkat perhatian rumah sakit	0,591	0,374	Valid
3	Reliability			
	1. Tingkat kepastian janji	0,495	0,374	Valid
	2. Tingkat penanganan	0,633	0,374	Valid
4	Responsiveness			
	1. Tingkat kesesuaian jasa	0,493	0,374	Valid
	2. Tingkat kecepatan pelayanan	0,450	0,374	Valid
5	Assurance			
	1. Tingkat kecukupan	0,480	0,374	Valid
	2. Tingkat kesediaan karyawan	0,395	0,374	Valid
6	Customer Value			
	1. Tingkat keluasan pengetahuan	0,408	0,374	Valid
	2. Tingkat keramahan dokter	0,446	0,374	Valid
7	Customer Cost			
	1. Tingkat kepercayaan dokter	0,481	0,374	Valid
	3. Tingkat keuntungan	0,607	0,374	Valid
	4. Tingkat bentuk proses	0,483	0,374	Valid
8	Customer Cost			
	2. Tingkat keterampilan dokter	0,548	0,374	Valid
	3. Tingkat keseluruhan	0,638	0,374	Valid
	4. Tingkat kesesuaian	0,493	0,374	Valid
9	Customer Cost			
	1. Tingkat uang dikeluarkan	0,417	0,374	Valid
	2. Tingkat waktu yang dibayarkan	0,423	0,374	Valid
	3. Tingkat menunggu	0,418	0,374	Valid
10	4. Tingkat energi	0,508	0,374	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 3.4 di atas maka dapat disimpulkan bahwa 23 item pada penelitian ini dikatakan valid, karena $r_{\text{hitung}} >$

r_{tabel}

Instrumen penelitian dikatakan reliabel, jika instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik, dan dapat dipercaya, sehingga instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh, dapat terlihat pada Tabel 3.5 berikut ini :

TABEL 3.
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel Penelitian	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.747	0,374	Reliabel
2	Kepuasan Pasien	0.758	0,374	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data

Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel, maka variabel yang diuji keduanya cukup reliabel.

3.3.2 Teknik Analisis Data

3.3.2.1 Analisis Data

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kuisioner. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD dr. Slamet Garut. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah kualitas pelayanan yang memiliki beberapa dimensi diantaranya *tangible*, *emphaty*, *resposiveness*,

responsibility, dan *assurance*. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah kepuasan pasien yang memiliki dimensi jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, sehingga penelitian ini akan diteliti pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Menyusun Data

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberi skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

3. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan

4. Pengujian

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, karena penelitian ini hanya menganalisis dua variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X), dan kepuasan pasien

sebagai variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, setiap pernyataan diberi nilai dengan skala *likert* sebagai berikut :

TABEL 3.6
INTERPRETASI ALTERNATIF JAWABAN

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Sugiyono (2005:87)

3.3.2.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini hanya menganalisis dua variabel saja maka digunakan teknik analisis regresi linier sederhana, sedangkan teknik tersebut membutuhkan data sekurang-kurangnya berskala interval. Oleh sebab itu data ordinal yang diperoleh akan ditransformasi menjadi skala interval. Setelah ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994:31). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban

4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

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

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

Adapun di dalam proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan program *software* SUXX'97, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana.

Penelitian ini hanya terdiri atas dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y), maka bentuk persamaan regresi Y' atas X adalah:

$$Y' = a + bx$$

Dimana:

a : Y-pintasan (nilai Y' bila x=0)

b : Kemiringan dari garis regresi (kenaikan atau penurunan Y' untuk setiap perubahan satu satuan atau koefisien regresi, mengukur besarnya pengaruh X terhadap Y jika X naik satu unit).

x : Nilai tertentu dari variabel bebas

Y' : Nilai yang diukur dari variabel terikat

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

- Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b, yaitu: $\sum X_i$, $\sum Y_i$, $\sum X_i Y_i$, $\sum X_i^2$, $\sum Y_i^2$, dan
- Mencari koefisien regresi a dan b dengan rumus yang dikemukakan Sudjana (1996:315) sebagai berikut:

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi linier dapat dihitung dengan rumus

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

atau $y = a + bx$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Besarnya kontribusi dari X terhadap naik turunnya nilai Y dihitung dengan suatu koefisien yang disebut koefisien determinasi (r^2), dimana;

$$(r^2) = \frac{b \{ n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i) \}}{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}$$

(Sudjana, 2001:370)

3.3.2.3 Uji Hipotesis

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student ($t_{student}$). Rumus dari *distribusi student* adalah:

$$t = \frac{rs \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}} \quad (\text{Sudjana, 2001:62})$$

Keterangan:

t = distribusi student

r = koefisien korelasi *product moment*

n = banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diujikan adalah :

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

2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Slamet.

$H_a : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD dr. Slamet.