BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu permasalahan yang dijadikan sebagai topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan. Menurut **(Sugiyono, 2011:32)** "Objek Penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya".

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data–data yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut yang berjudul : "Pengaruh Fasilitas dan Citra Rumah Sakit terhadap Keputusan Berobat Unit Rawat Jalan RSUD Kota Bandung".

Di dalam penelitian ini, penulis mengemukakan dua variabel yang akan diteliti. Adapun variabel yang akan diteliti di dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel independent (variabel bebas), yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependent (variabel tidak bebas). Variabel independent (variabel X1) dalam penelitian ini adalah Fasilitas dan (variabel X2) Citra Rumah Sakit.
2. Variabel dependent (variabel tidak bebas), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel dependent (variabel Y) dalam penelitian ini adalah Keputusan Berobat.

Fasilitas dan Citra rumah sakit merupakan faktor penyebab, sedangkan Keputusan Berobat faktor akibat. Objek penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan RSUD kota Bandung.

3.2 Metodelogi Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu teknis atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Metode penelitian menurut **Sugiyono (2009:2)** ”Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif (kualitatif) dan pendekatan verifikatif (kuantitatif).

Menurut **Sugiyono (2007:14)** mendefinisikan bahwa: “Metode deskriptif analisis adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.”

Sedangkan pendekatan Kualitatif menurut **Sugiyono (2008:14)** merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk

meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Melalui penelitian deskriptif, maka dapat diperoleh gambaran mengenai pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat.

Sedangkan jenis penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan guna memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Dalam hal ini penelitian verifikatif dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan RSUD kota Bandung.

3.2.2 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian, perlu dibuat desain penelitian yang bertujuan agar data dan informasi yang diperoleh lengkap dan akurat. Selain itu dalam melakukan suatu penelitian sangat diperlukan perencanaan dan perancangan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis sesuai dengan yang diharapkan penulis.

Menurut **Husein Umar (2005:30)**, menyatakan bahwa:

"Desain penelitian adalah semua proses yang dilakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian."

Berdasarkan proses penelitian yang dijelaskan diatas, maka desain penelitian pada penelitian sebagai berikut :

1. Sumber masalah

Peneliti menentukan masalah-masalah sebagai fenomena untuk dasar penelitian.

2. Perumusan masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Pada penelitian ini masalah-masalah dirumuskan melalui suatu pertanyaan, yang akan diuji dengan cara yang relevan dan penemuan yang relevan.

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis) maka, peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan berfikir. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis). Telah teoritis mempunyai tujuan untuk menyusun kerangka teoritis yang menjadi dasar untuk menjawab atau pertanyaan penelitian yang merupakan tahap penelitian dengan menguji terpenuhinya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Pengajuan hipotesis

Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat pada penelitian ini adalah pengaruh citra dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

5. Metode Penelitian

Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan kuantitatif.

6. Menyusun instrument penelitian

Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner dan data dari rumah sakit terkait.

7. Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah, dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.3 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam peelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara bear sesuai dengan judul penelitian mengenai pengaruh citra perusahaan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

(1) Fasilitas sebagai variabel independen pertama (X1).

(2) Citra Rumah Sakit variabel independen kedua (X2)

(3) Keputusan Berobat sebagai variabel dependent (Y)

Untuk lebih jelasnya rincian masing-masing variabel dapat dijelaskan dalam Tabel 3.1. berikut ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Kuesioner
Fasilitas (Variabel X1)	Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2002:41-42)	• Kebersihan • Kenyamanan • Keamanan • Tempat Parkir	• Tingkat kebersihan • Tingkat kenyamanan • Tingkat keamanan • Tingkat kemudahan parkir	Ordinal	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8
Citra Perusahaan (Variabel X2)	Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya (Kotler and Keller, 2006 : 299)	• Sekumpulan Kesan (impressions) • Kepercayaaan (beliefs) • Sikap (attitude)	• Tingkat kesan yang didapat pasien • Tingkat kepercayaan pasien • Tingkat sikap manajemen peduli terhadap keinginan pasien	Ordinal	9, 10 11, 12 13, 14
Keputusan Pembelian (Variabel Y)	Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli. (Kotler & Armstrong, 2001: 226)	• Pengenalan masalah • Pencarian informasi • Evaluasi alternatif • Keputusan pembelian	• Tingkat masalah • Tingkat informasi • Tingkat evaluasi • Tingkat keputusan	Ordinal	15, 16 17, 18 19, 20 21, 22

		• Perilaku pasca pembelian	• Tingkat perilaku pasca pembelian		23, 24

3.2.4 Sumber Dan Teknik Penentuan Data

3.2.4.1 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dibagi dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diambil langsung dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui survei lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan tertentu yang dibuat untuk itu. Seluruh data diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran yaitu pasien yang berobat di unit rawat jalan RSUD kota Bandung.

2. Data Sekunder

   Data Sekunder merupakan data penunjang yang digunakan untuk mendukung penelitian. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai literatur, situs internet, buku-buku dan catatan yang berkaitan erat dengan masalah yang sedang diteliti.

3.2.4.2 Teknik Penentuan Data

3.2.4.2.1 Populasi

Menurut **(Sugiyono, 2009:115)**, populasi adalah "Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD kota Bandung. Berdasarkan data pada bulan Januari 2014 hingga Maret 2014 terdapat 24.634 orang pasien.

3.2.4.2.2 Sampel

Menurut **(Sugiyono, 2007:81)** menyatakan bahwa populasi adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Accidental Sampling (Convenience Sampling).* Menurut **(Sugiyono, 2004:77)** *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan pada perhitungan rumus Slovin **(Sugiyono, 2007 :122)**, yaitu :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan dalam meraih anggota sampel yang ditelorir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini sebesar 10 %)

$$n = \frac{24634}{1+24634\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{24634}{247,34}$$

n = 99,59

n = 100

Jika penelitian menggunakan metode deskriptif, maka minimal tingkat kesalahan dalam penentuan anggota sampel yang harus diambil adalah 10% darijumlah populasi yang diketahui. Peneliti menentukan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga jumlah sampel yang diambil 100 pasien.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah :

1. Observasi (pengamatan langsung)

   Melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.

3. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup yang diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistic kuesioner. Teknik pengolahan data hasil kuesioner menggunakan skala likert dimana alternatif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. **(Sugiyono, 2004:89)**, mengatakan bahwa jawaban responden diberi skor dengan menggunakan skala likert, seperti terdapat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Skala Likert

Jawaban	Skala Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2004:89)

4. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Dengan cara mempelajari berbagai literatur, buku, hasil penelitian yang sejenis dan media lain yang mempunyai kaitan dengan masalah dan tema penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk

mendapatkan teori yang mendukung masalah dalam pembuatan penelitian ini.

3.2.5.1 Uji Validitas

Menurut **(Sugiyono, 2009:173)** valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji validitas dalam penelitian ini akan menggunakan korelasi pearson *(Product Moment Pearson)*. Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas dimaksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Pengukuran ini digunakan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variabel penelitian. Kemudian dari variabel penelitian tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

r = Nilai Korelasi Pearson

$\sum x$ = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel X

$\sum y$ = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah dari Hasil Kali Pengamatan Variabel X dan Variabel Y

$\sum x^n$ = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel X yang Telah Dikuadratkan

$\sum y^n$ = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel Y yang Telah Dikuadratkan

Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau rs tabel = 0,3. Jadi, apabila korelasi antara butir pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pertanyaan dalam instrumen tersebut tidak valid.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dengan menelaah nilai Pearson correlation. Setelah ditemukan bahwa pernyataan-pernyataan (butir) yang digunakan penelitian ini valid, maka selanjutnya pernyataan yang dinyatakan valid diuji reliabilitasnya.

Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya > 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan

korelasi product momet (indeks validitas) diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3.3
Hasi Uji Validitas Kuesioner Fasilitas

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	rs tabel	Kesimpulan
Fasilitas	1	0,742	0,300	Valid
	2	0,658	0,300	Valid
	3	0,740	0,300	Valid
	4	0,344	0,300	Valid
	5	0,657	0,300	Valid
	6	0,648	0,300	Valid
	7	0,374	0,300	Valid
	8	0,574	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk item pernyataan fasilitas memiliki nilai koefisien validitas lebih besar dari rs tabel (0,300) maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan valid.

Tabel 3.4
Hasi Uji Validitas Kuesioner Citra Rumah Sakit

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	rs tabel	Kesimpulan
Citra Rumah Sakit	1	0,798	0,300	Valid
	2	0,541	0,300	Valid
	3	0,721	0,300	Valid
	4	0,771	0,300	Valid
	5	0,731	0,300	Valid
	6	0,338	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk item pernyataan citra rumah sakit memiliki nilai

koefisien validitas lebih besar dari rs tabel (0,300) maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan valid.

Tabel 3.5
Hasi Uji Validitas Kuesioner Keputusan Berobat

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	rs tabel	Kesimpulan
Keputusan Berobat	1	0,427	0,300	Valid
	2	0,689	0,300	Valid
	3	0,722	0,300	Valid
	4	0,756	0,300	Valid
	5	0,520	0,300	Valid
	6	0,526	0,300	Valid
	7	0,742	0,300	Valid
	8	0,590	0,300	Valid
	9	0,667	0,300	Valid
	10	0,703	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk item pernyataan keputusan berobat memiliki nilai koefisien validitas lebih besar dari rs tabel (0,300) maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan valid.

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut **Husein Umar (2000:135)** Reliabilitas adalah suatu angka indeks untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil yang konsisten.

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau

kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument. Untuk menguji reliabilitas (keandalan) kuesioner dalam penelitian ini digunakan teknik belah dua *(split half Method)* skor pernyataan *(statement)* bernomor ganjil genap, dengan teknik korelasi *spearman-brown correlation*. Cara kerjanya adalah sebagai berikut:

1. Item dibagi menjadi 2 secara acak (misalnya item ganjil dan genap). Kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlah sehingga dapat skor total untuk setiap kelompok I dan II
3. Korelasikan skor total kelompok I dan skor kelompok II.
4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_{1b}}$$

Keterangan:

r_i = Koefisien reliabilitas Spearman Brown

r_b = Koefisien korelasi antara belahan pertama (genap) dan kedua (ganjil).

Untuk melihat andal atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliable). Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Jika alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Fasilitas Rumah Sakit

Item Pertanyaan Fasilitas	Reliabilitas		
	Koefisien reliabilitas	rs tabel	Kesimpulan
1	0,738	0,700	Reliabel
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk item pernyataan fasilitas memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari rs tabel (0,700) yaitu sebesar 0,738 maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan reliabel.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Citra Rumah Sakit

Item Pertanyaan Citra Rumah Sakit	Reliabilitas		
	Koefisien reliabilitas	rs tabel	Kesimpulan
1	0,736	0,700	Reliabel
2			
3			
4			
5			
6			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk item pernyataan citra rumah sakit memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari rs tabel (0,700) yaitu sebesar 0,736 maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan reliabel.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Keputusan Berobat

Item Pertanyaan Keputusan Berobat	Reliabilitas		
	Koefisien reliabilitas	rs tabel	Kesimpulan
1	0,838	0,700	Reliabel
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk item pernyataan keputusan berobat memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari rs tabel (0,700) yaitu sebesar 0,838 maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan reliabel.

3.2.5.3 Uji MSI *(Method of Successive Interval)*

Sehubungan dengan tingkat pengukuran untuk variabel X1 (Fasilitas) dan X2 (Citra Rumah Sakit) dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dan variabel Y (Keputusan Berobat) berskala ordinal, Tekhnik yang digunakan untuk menaikkan data tersebut adalah MSI *(Method of Succesive Intervals)* atau disebut metode interval berurutan. Untuk mengubah tingkat pengukuran dari ordinal menjadi interval dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan proporsi setiap responden yaitu dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah sampel.
3. Menentukan proporsi secara berurutan untuk setiap responden sehingga diperoleh proporsi kumulatif yang dianggap menyebar mengikuti sebaran normal baku.
4. Menentukan nilai Z untuk masing-masing proporsi kumulatif yang dianggap menyebar mengikuti sebaran normal baku.

5. Menghitung *Scale Of Value* (SV) untuk masing-masing proporsi responden, dengan rumus:

$$Score = \frac{Density\ \ at\ Lower\ \ Limit - Density\ \ at\ Upper\ \ Limit}{Area\ at\ Below\ \ Upper\ \ Limit - Area\ at\ Below\ \ Limit}$$

Keterangan:

- *Density at lower limit* = Kepadatan Batas Bawah
- *Density at upper lim* = Kepadatan Batas Atas
- *Area under lower limit* = Daerah di Bawah Batas Bawah
- *Area under upper limit* = Daerah di Bawah Batas Atas

6. Menghitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut :

$$Score = Scale\ Value + Scale\ Value\ Minimum + 1$$

3.2.6 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.6.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dann membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data

yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitafif).

3.2.6.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif

Analisis Deskriptif/ kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilhat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan predisi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

$$\%Skor = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati, 2008

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.

b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Selanjutnya hasil tersebut, dikonfirmasi dengan kriteria yang telah ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

No.	Jumlah Skor (%)	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.01 – 100	Sangat Baik

Sumber: Umi Narimawati, 2008

3.2.6.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan system yang diterapkan. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesinoner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skala likert dengan langkah-langkah : yaitu memberikan bobot 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan yang positif.

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat. Persamaan regresi yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

Y = Keputusan Pasien

X_1= Fasilitas

X_2= Citra Rumah Sakit

a= Konstanta Intersep

β_1= Koefisien Regresi Variabel Citra Rumah Sakit

β_2= Koefisien Regresi Variabel Fasilitas

e= Tingkat Kesalahan (error term)

b. Uji Koefisien Kolerasi Pearson

Untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel citra dan fasilitas pengaruhnya terhadap keputusan pasien digunakan analisis korelasi dan jenis korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson product moment yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana: $-1 \leq r \leq +1$

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- x = variabel bebas
- y = variabel teriktat
- n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuan pada tabel 3.11 dibawah ini:

Tabel 3.3
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	**Tingkat Hubungan**
0,00 - 0,199	Korelasi sangat rendah
0,20 - 0,399	Korelasi Rendah
0,40 - 0,599	Korelasi Sedang
0,60 - 0, 799	Korelasi Kuat
0,80 - 1,000	Korelasi Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2010:184

c. Uji Koefisien Determinasi

Analisa koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada output Moddel Summary dari hasil analisis regresi linier berganda **(Priyatno, 2011:251)**. Rumus koefisien determinasi yaitu :

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

Keterangan :

- Kd = Koefisien Determinasi
- r = Koefisien Korelasi

3.2.6.2 Pengujian Hipotesis

Menurut **(Sugiyono, 2011:159)**, mendefinisikan hipotesis adalah sebagai berikut "Hipotesis adalah sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian". Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat. Langkah-langkah pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

1) Menentukan variabel pengukuran

   Variabel X1 = Fasilitas

   Variabel X2 = Citra Rumah Sakit

   Variabel Y = Keputusan Berobat

2) Menetukan hipotesis nol (0)

   Ho : $\beta = 0$. Fasilitas dan citra rumah sakit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berobat.

3) Menentukan hipotesis alternatif

Hi : $\beta \neq 0$. Fasilitas dan citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berobat..

Rancangan pengujian hipotesis ini akan dimulai dengan penetapan hipotesis penelitian, kemudian akan dilakukan pemilihan dan perhitungan test statistik serta penetapan tingkat signifikasi. Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan dari variabel-variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah pengujian hipotesis nol (Ho) yang menyatakan bahwa koefisien korelasi tidak berarti atau tidak signifikan sedangkan hipotesis alternatif (Hi) menyatakan bahwa koefisien korelasinya berarti atau signifikan. Adapun Ho dan Hi adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F)

   Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

   Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F_{hitung} = \frac{JK_{\text{Re}gresi} / k}{JK_{(\text{Re}sidu)} / \{n-(k+1)\}}$$

   Dimana :

   JK_{residu} = Koefisien Korelasi Ganda

   K = Jumlah variabel bebas

   n = Jumlah anggota sampel

   Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variable bebas secara bersama–sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini

dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anatara nilai F – kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan micro-soft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (Fasilitas dan citra rumah sakit) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (keputusan berobat) ditolak dan sebaliknya.

a. Melakukan uji F untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variable terikat, hipotesisnya sebagai berikut :

   H_0 ;β = 0, Tidak terdapat pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.

   H1 ;β≠0, Terdapat pengaruh pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.

b. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila Fhitung > dari Ftabel (α = 0,05)

Apabila pada pengujian secara simultan $_{H0}$ ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada sebuah βyxi ≠0. Untuk mengetahui βρyxi yang tidak sama dengan nol,maka dilakukan pengujian secara parsial.

2. Pengujian Hipotesis Secara Persial (Uji Statistik t)

Rumus uji t yang digunakan adalah :

$$t\ hitung\ (X1,2) = \frac{b_{1,2}}{se\ (b_{1,2})}$$

Keterangan :

- t hitung (X1,2) = Nilai t hitung X1 (Fasilitas) dan Nilai t hitung X2 (Citra Rumah Sakit)
- b1 dan b2 = Koefisien regresi masing-masing variabel

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

c. Melakukan uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variable terikat, hipotesisnya sebagai berikut :

$H_{01} : \beta_1 = 0$, Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berobat.

$H_{11} : \beta_1 \neq 0$, Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berobat.

$H_{02} : \beta_2 = 0$, Citra Rumah Sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berobat.

$H_{12} : \beta_2 \neq 0$, Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berobat.

d. Kriteria Pengujian

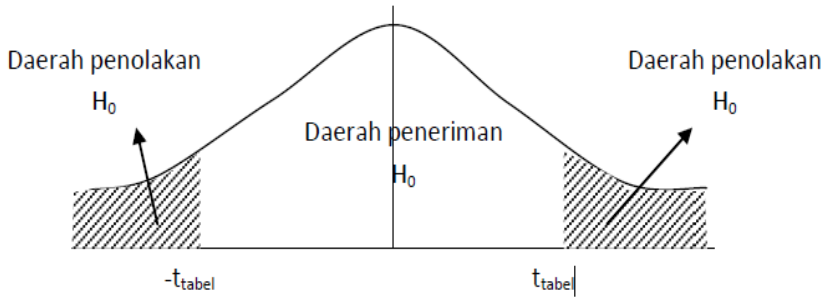
Jika t hitung > t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = ditolak, Ha diterima

Jika t hitung < t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = diterima, Ha ditolak

Dimana :

1. Dengan tingkat signifikasi = 0,05

2. Derajat kebebasan (dk) = n-2



Gambar 3.1

Daerah penerimaan dan penolakan Ho

Penarikan Kesimpulan :

Daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan, dan berlaku sebaliknya. Jika thitung jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka Ho ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak). Artinya koefisian regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya, Fasilitas dan Citra Rumah Sakit berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap Keputusan Berobat. Tingkat signifikannya yaitu 5 % (α = 0,05), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95 %, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95 % dan hal ini menunjukan adanya (tidak adanya pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.