# BAB III
# METODE PENELITIAN

## 3.1 Desain Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengolah data-data guna yang diperoleh dari lokasi penelitian yang sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi, dimana data kuantitatif yang dikemukakan menurut (Sugiyono, 2008:4) merupakan data yang yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis deskriptif analisis dan menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang obyektif dan valid serta reliabel dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

Penelitian deskriptif ini ditujukan untuk menguji kebenaran hipotesis utama yang telah dipaparkan secara rinci dan dilanjutkan melalui pengumpulan data dan pengujian data yang diperoleh dilapangan dalam konteks kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai-nilai tes atau peristiwa sebagai sumber data yang dimiliki (Arikunto,2006). Adapun populasi dalam penelitian ini ialah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan Rawat Inap di RSUD Cibabat. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi. Populasi ini merupakan populasi tak terbatas (tak terhingga) karena sumber datanya tidak dapat ditentukan batasannya sehingga relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah dari pengguna layanan kesehatan Rawat Inap. Populasi ini juga bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

### 3.2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* yaitu teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan cara *simple random sampling* artinya cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut, hal tersebut dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen (sejenis) (Riduan, 2011:12), atau memiliki tujuan yang sama yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat

mewakili (representatif) dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Al-Rasyid ( Riduwan, 2011:26-27) sebagai berikut:

$$no = \left( \frac{Z\,\alpha}{2.BE} \right) = \left( \frac{1{,}99}{2.(0{,}10} \right)$$

Sedangkan,

$$U\acute{}\rho = \tfrac{1}{2}\,Ln \left( \frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \left( \frac{\rho}{2\,(n-1)} \right)$$

a.) Iterasi pertama menggunakan rumus :

$$n = \frac{(Z1\text{-}\alpha + Z1\text{-}\beta)^{\,2}}{(\,U\acute{}\,\rho)^2} + 3$$

Sedangkan,

$$U\acute{}\rho = 1/2\,Ln \left( \frac{1+\rho}{1-\rho} \right)$$

b.) Pada iterasi kedua menggunakan rumus :

$$n = \left( \frac{(Z1\text{-}\alpha + Z1\text{-}\beta)^2}{(\,U\acute{}\,\rho)^2} \right) + 3$$

Sedangkan,

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{Ln} \left( \frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \left( \frac{\rho}{2\,(n-1)} \right)$$

Keterangan :

$\rho$ = Koefiesien korelasi terkecil yang diharapkan.
$Z1-\alpha$ = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal.
$Z1-\beta$ = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal.
$\alpha$ = Kekeliruan type I.
$\beta$ = Kekeliruan type II.

Apabila ukuran sampel minimal pada literatif 1 dan 2 harganya sama maka literasi berhenti apabila belum sama maka perlu diadakan literasi ke 3 dengan menggunakan rumus literasi ke 2 menggunakan koefisien korelasi terkecil. Dengan demikian diperoleh harga : $\rho = 0{,}45$ dari tabel distribusi normal diperoleh :

$Z1-\alpha = 1{,}645$

$Z1-\beta = 1{,}645$

1. Menghitung U'$\rho$ (Iterasi 1)

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{Ln} \left( \frac{1+\rho}{1-\rho} \right)$$

$$= \tfrac{1}{2} \text{Ln} \left( \frac{1+0{,}45}{1-0{,}45} \right)$$

$$= 0{,}3099519604$$

Maka,

$$n_1 = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U'\rho)^2} + 3$$

$$n_1 = \left( \frac{(1{,}645 + 1{,}645)^2}{(0{,}3099519604)^2} \right) + 3$$

$n_1 = 115{,}9836173$

$n_1 = 116$

2. Menghitung U'ρ (Iterasi 2)

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left( \frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \left( \frac{\rho}{2(n-1)} \right)$$

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left( \frac{1 + 0{,}30}{1 - 0{,}30} \right) + \left( \frac{0{,}30}{2(116 - 1)} \right) = 0{,}3180823951$$

$$n = \left( \frac{(Z1-\alpha + Z1-\beta)^2}{(U'\rho)^2} + 3 \right) = \left( \frac{(1{,}645 + 1{,}645)^2}{0{,}3180823951^2} \right) + 3$$

$N_2 = 115{,}0528961$

$N_2 = 115$

3. Menghitung U'ρ (Iterasi 3)

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left( \frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \left( \frac{\rho}{2(n-1)} \right)$$

$$U'\rho = \tfrac{1}{2}\,\mathrm{Ln}\left(\frac{1 = 0{,}30}{1 - 0{,}30}\right) + \left(\frac{0{,}30}{2(115 - 1)}\right) = 0{,}3180823951$$

$$n = \left(\frac{(Z1\text{-}\alpha + Z1\text{-}\beta)^{2}}{(U'\rho)^{2}} + 3\right) = \left(\frac{(1{,}645 + 1{,}645)^{2}}{0{,}31835393^{2}} + 3\right)$$

$N_2 = 115{,}0291063$

$= 115$

$N_2 = 115$

Karena n3 dan n2 harga sampai dengan bilangan satuanya sama, maka iterasi berhenti. Dalam penelitian ini mengambil sampel sebesar 115 pengguna layanan rawat inap di RSUD Cibabat.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting dan berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural seting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya kalau dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik

pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview, kuesioner, observasi (Sugiyono, 2012: 193-194).

### 3.3.1 Studi Pustaka

Penelitian yang peneliti gunakan dalam Studi Pustaka yaitu dengan membaca beberapa buku yang menjadi literatur buku dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dan peneliti mencari dan mengkaji rujukan elektronik yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cmahi Terhadap Kepuasan Pasien.

### 3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan teknik pengamatan dan pencarian data secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner

   Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum dari responden, serta pertanyaan-pertanyaan yang logis berhubungan dengan masalah yang diteliti dan setiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang memiliki makna dalam menguji hipotesis, guna mendapatkan data-data primer, dianalisis dan ditarik kesimpulan.

2. Wawancara

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan keluarga pasien yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sehingga tidak menyimpang dari topik yang dibahas.

3. Observasi Non Partisipan

Observasi dilakukan dengan melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Peneliti tidak ikut di dalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Peneliti memperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat. Peneliti mencatat, menganalisis dan selanjutnya membuat kesimpulan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cmahi Terhadap Kepuasan Pasien.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yakni telaah-telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam analisis permasalahan, yaitu menyangkut Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cmahi Terhadap Kepuasan Pasien.

## 3.4 Operasionalisasi Variabel

Peneliti menjabarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi (X) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel terikat. Berdasarkan hal tersebut, gambaran secara lengkap dimensi dan indikator-indikator penelitian, oleh peneliti dijabarkan dalam tabel operasionalisasi variabel sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Sub Indikator |
|---|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan X Zeithaml, Parasuraman dan Berry. (1990)** | *Tangibles* (Bukti Fisik) | 1. Fasilitas Fisik | 1.Gedung Rawat Inap RSUD Cibabat<br><br>2.Mobil operasional (ambulance) RSUD Cibabat<br><br>3.Ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>4.Tempat ruang tunggu keluarga pasien rawat inap di RSUD Cibabat<br><br>5.Fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, dan kantin di RSUD Cibabat<br><br>6.Petunjuk peringatan/ papan informasi di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>7.Ruang khusus perawat dan dokter jaga ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>8.Alat medis di ruang rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 2. Perlengkapan/Peralatan | 1.Tempat tidur pasien rawat inap di RSUD Cibabat.<br><br>2.Meja dan kursi digunakan untuk kebutuhan pasien dan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | keluarganya di ruang rawat inap RSUD Cibabat.<br><br>3.Alat khusus di ruang rawat inap RSUD Cibabat untuk memanggil perawat.<br><br>4.Televisi di ruang rawat inap RSUD Cibabat untuk hiburan pasien dan keluarganya.<br><br>5.Kursi roda di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>6.Urinal (alat penunjang pasien untuk buang air) di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>7.Wash basin (alat penunjang untuk pasien yang ingin membersihkan tubuhnya) ruang rawat inap RSUD Cibabat. |
| | | 3. Pegawai | 1.Perawat di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Dokter umum dan spesialis di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>3.Administrasi RSUD Cibabat (pengurusan biaya untuk rawat inap).<br><br>4.Rekam medis RSUD Cibabat (pengurusan data data pasien).<br><br>5.Kefarmasian RSUD Cibabat (pengurusan obat pasien)<br><br>6.Keteknisan medis ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>7.Ahli gizi di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>*8.Cleaning service di* ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>9.Petugas keamanan RSUD Cibabat |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 4. Sarana Komunikasi | 1.Telepon di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Internet di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>3.Pertemuan langsung antara dokter, perawat, pasien ruang rawat inap RSUD Cibabat dan keluarganya |
| | *Reliability* (Kehandalan) | 1. Pelayanan akurat | 1.Keamanan alat medis yang digunakan di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Kurangnya kematian pasien >48 jam di ruang rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 2. Pelayanan memuaskan | 1.Alat Medis yang berkualitas di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Petugas medis yang profesional di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>3.Sistem pelayanan rawat inap RSUD Cibabat yang mudah dipahami<br><br>4.Menyediakan kotak saran maupun kritik, atau layanan telepon suara pelanggan di ruang rawat inap RSUD Cibabat. |
| | | 3. Tanpa Kesalahan | 1.Diagnosis dokter kepada pasien rawat inap RSUD Cibabat.<br><br>2.Pemberian obat kepada pasien rawat inap RSUD Cibabat.<br><br>3.Penggunaan alat medis kepada pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 4. Sikap simpatik | 1.Menghibur pasien di ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Memberikan motivasi kepada pasien/keluarga di ruang rawat inap RSUD Cibabat |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 3.Membantu memberikan solusi kepada pasien/keluarga di ruang rawat inap RSUD Cibabat |
| | *Responsiveness(*Daya Tanggap) | 1. Pertanyaan dijawab cepat | Petugas medis/non medis selalu menjawab pertanyaan dengan baik dan cepat |
| | | 2. Keluhan cepat ditangani | Masalah terkait pelayanan rawat inap RSUD Cibabat cepat diselesaikan |
| | | 3. Pengetahuan dan keterampilan pegawai | Petugas medis/non medis sangat lihai dalam menangani kondisi pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 4. Informasi yang jelas | Informasi terkait pelayanan rawat inap RSUD Cibabat dipahami dengan jelas |
| | *Assurance* (Jaminan) | 1. Ramah | Petugas medis/non medis sangat ramah terhadap pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 2. Akrab | Petugas medis/non medis sangat akrab terhadap pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 3. Aman | Petugas medis/non medis memberi rasa aman terhadap pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 4. Dapat dipercaya | Petugas medis/non medis dapat dipercaya oleh pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 5. Mampu berkomunikasi | Petugas medis/non medis mampu berkomunikasi dengan pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | *Emphaty* (Empati) | 1. Dapat mendengar | Petugas medis/non medis dapat mendengar keluhan pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 2. Dapat menghubungi | Petugas medis/non medis dapat menghubungi keluarga pasien rawat inap RSUD Cibabat jika terjadi sesuatu dengan pasien. |
| | | 3. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen | Petugas medis/non medis memahami kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 1. Kinerja | 1.Alat medis yang digunakan ruang rawat inap RSUD Cibabat modern<br><br>2.Bekerja dengan cepat |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Kepuasan Masyarakat Y Lupiyoadi (2001)** | Kualitas Produk | | 3.Tidak ada kendala di ruang rawat inap RSUD Cibabat |
| | | 2. Keistimewaan tambahan | Fasilitas khusus bagi ruang VIP ruang rawat inap RSUD Cibabat seperti kulkas, sofa, 1 ruangan untuk 1 pasien, makanan yang berbeda dari pasien lain |
| | Kualitas Pelayanan | 1. Ketepatan pelayanan | 1.Dokter selalu tepat waktu memeriksa pasien pada setiap ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Perawat ruang rawat inap RSUD Cibabat selalu tepat waktu mengecek darah pasien<br><br>3.Pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Cibabat yang bekerja dengan baik<br><br>4.Pengantaran makanan pasien di ruang rawat inap RSUD Cibabat dengan *packaging* yang sesuai |
| | | 2. Kemudahan mendapat pelayanan | 1.Informasi terkait ruang rawat inap RSUD Cibabat mudah didapat<br><br>2.Petugas medis ruang rawat inap RSUD Cibabat mudah ditemui saat dibutuhkan |
| | | 3. Sopan santun memberikan pelayanan | 1.Petugas dan pegawai medis ruang rawat inap RSUD Cibabat selalu tersenyum<br><br>2.Petugas dan pegawai medis ruang rawat inap RSUD Cibabat selalu ramah<br><br>3.Petugas dan pegawai medis ruang rawat inap RSUD Cibabat selalu menyapa pasien dan keluarganya |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 4. Kenyaman pasien/masyarakat | 1. Kasur pasien ruang rawat inap RSUD Cibabat empuk<br><br>2.Sprei di ruang rawat inap RSUD Cibabat selalu diganti/dibersihkan<br><br>*3.* Ruangan rawat inap RSUD Cibabat selalu dibersihkan setiap hari oleh cleaning *service*<br><br>4.Ruang tunggu keluarga ruang rawat inap RSUD Cibabat yang tidak jauh dengan posisi pasien. |
| | Emosional | 1. Estetika | 1.Ruang rawat inap RSUD Cibabat yang didesain dengan baik<br><br>2.Ruang tunggu rawat inap RSUD Cibabat keluarga nyaman<br><br>3.Toilet bersih, wangi dan terjaga suhunya.<br><br>4.Air conditioner (AC) di ruang rawat inap RSUD Cibabat berfungsi dengan baik<br><br>5.Lahan parkir RSUD Cibabat luas |
| | | 2. Pengaruh lingkungan sekitar | Pendapat orang lain yang sudah pernah mendapatkan pelayanan dari RSUD Cibabat terkait Rawat Inap |
| | | 3. Karakter personal | 1.Fasilitas di ruang rawat inap RSUD Cibabat yang bersih, nyaman, dan indah dapat membuat semua pelanggannya memiliki pendapat yang sama<br><br>2.Pegawai dapat menangani semua keluhan pasien rawat inap RSUD Cibabat berasarkan karakternya |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Harga | 1. Kesesuaian harga dengan kualitas produk | 1.Alat medis di ruang rawat inap RSUD Cibabat yang canggih namun dengan harga yang terjangkau<br><br>2.Harga ruang rawat inap di RSUD Cibabat yang terjangkau namun nyaman untuk pasien<br><br>3.Fasilitas pada semua ruang rawat inap RSUD Cibabat harus berfungsi dengan semestinya |
| | | 2. Daya saing harga | Harga yang ditetapkan oleh RSUD Cibabat tidak berbeda jauh dengan RS lainnya namun berkualitas. |
| | | 3. Kesesuaian harga dengan manfaat | 1.Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dan berpengaruh cepat dengan kesehatan pasien ruang rawat inap RSUD Cibabat<br><br>2.Diagnosa dokter dan perawatan yang diberikan berpengaruh cepat terhadap kesehatan pasien ruang rawat inap RSUD Cibabat |
| | Biaya | 1. Kewajaran biaya pelayanan | 1.Biaya rawat inap di RSUD Cibabat terjangkau<br><br>2.Biaya obat dan pemeriksaan oleh dokter di RSUD Cibabat terjangkau |
| | | 2. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan | Biaya administrasi selama di rawat inap RSUD Cibabat sesuai dengan aturan BPJS/Umum. |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017

## 3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan alat bantu statistik yang meliputi uji validitas, uji realibilitas dan uji statistika penelitian yang berguna

untuk tabel-tabel frekuensi yaitu mengukur, memperoleh indeks serta menganalisa sejauh mana data yang di ukur dapat valid dan sah dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan hasil data yang telah terkumpul dan penyajian dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan pandangan berkenaan dengan kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat.

Penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana masing-masing variabel penelitian.

$$SkorTotal = \frac{SkorAktual}{SkorIdeal} \times 100\%$$

Sumber: Narimawati (2010:245)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Berdasarkan perhitungan persentase skor aktual maka untuk menjawab persentase tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Table 3.2
Kriteria Presentase Tanggapan Responden

| No | Presentase Skor | Kategori Skor |
|---|---|---|
| 1 | 20,00 % - 36,00 % | Sangat Kurang |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | 36,01 % - 52,00 % | Kurang |
| 3 | 52,01 % - 68,00 % | Cukup |
| 4 | 68,01 % - 84,00 % | Baik |
| 5 | 84,01 % - 100 % | Sangat Baik |

Sumber : Narimawati(2007:85)

Berdasarkan kriteria persentase tanggapan responden, masalah dari penelitian ini dapat diukur dari keseluruhan persentase (100%) dikurangi dengan persentase tanggapan responden. Hasil dari pengurangan tersebut adalah persentase kesenjangan (*gap*) yang menjadi masalah yang akan diteliti.

### 3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner itu benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Semua item pertanyaan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment*. Adapun rumus dari korelasi *pearson* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right]\left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}}$$

Sumber: Narimawati, dkk. (2010:42)

**Keterangan:**

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*
X = Skor item pertanyaan
Y = Skor total item pertanyaan
n = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment* (indeks

validitas) bahwa butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien korelasi butir pernyataan ≥ 0,30. Kemudian pengujian reliabilitas menggunakan metode *alpha-cronbach* dan dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitas > 0,50" (Barker *et al*. (2002:70).

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan dan kepercayaan alat pengungkapan dari data. Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman-Brown Correlation*) atau Teknik Belah Dua, dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{2r_1}{1 + r_b}$$

Sumber: Sugiyono (2012:131)

**Keterangan:**
R = *Realibility*.
$r_1$ = Reliabilitas internal seluruh item.
$r_b$ = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua.

Adapun Kriteria penilaian uji reliabilitas yang dikemukakan oleh Barker *et al*. (2002:70) dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut

Tabel 3.3
Standar Penilaian Reliabilitas

| Kategori | Nilai |
|---|---|
| *Good* | 0,80 |
| *Acceptable* | 0,70 |
| *Margin* | 0,60 |
| *Poor* | 0,50 |

Sumber: Barker et al. (2002:70)

### 3.5.3 Uji Statistik Penelitian

Untuk mempermudah menganalisis data dalam penelitian ini, maka teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS), karena dengan perhitungan statistik secara manual cukup sulit dilakukan. Selanjutnya, untuk menganalisis data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Analisis data kuantitatif yaitu analisis data yang diperuntukan bagi data yang diklasifikasikan kedalam kategori yang berwujud angka-angka. Dalam hal ini menggunakan skala likert yaitu:

**Tabel 3.4**
**Bobot Alternatif Jawaban Skala Likert**

| No. | Alternatif jawaban | Skor |
|---|---|---|
| 1 | Untuk altenatif jawaban SS diberi skor | 5 |
| 2 | Untuk altenatif jawaban S diberi skor | 4 |
| 3 | Untuk altenatif jawaban R/N diberi skor | 3 |
| 4 | Untuk altenatif jawaban TS diberi skor | 2 |
| 5 | Untuk altenatif jawaban STS diberi skor | 1 |

Sumber : (Riduwan, 2012:27)

2. Kemudian angka-angka yang diperoleh dianalisis dengan mengunakan metode statistik deskriptif, yaitu mendefinisikan jawaban responden yang diperoleh dari variable dependen (Y) dan variable independen (X). Untuk mengungkapkan hubungan antar variabel penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat, digunakan pendekatan statistik secara deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk mendapatkan skor ukuran proporsi atau prosentase.

### 3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian dalam analisis regresi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y). Dampak dari penggunaan regresi ini dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan dengan cara menaikan atau menurunkan variabel independen, atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen atau sebaliknya. Model regresi yang digunakan adalah :

$$\hat{Y} = a + bx$$

Keterangan :

X = Variabel Kualitas Pelayanan (independen)
$\hat{Y}$ = Variabel Kepuasan (dependen)
a = Intersep model

Dimana untuk mencari nilai- nilai *a* dan *b* dalam buku Sugiyono (2004:272) digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\Sigma Yi)(\Sigma Xi^2) - (Xi)(\Sigma XiYi)}{n\Sigma Xi^2 - (\Sigma Xi)^2}$$

$$b = \frac{n\Sigma XiYi - (\Sigma Xi)(\Sigma Yi)}{n\Sigma Xi^2 - (\Sigma Xi)^2}$$

#### 3.5.4.1 Koefisien Korelasi Pearson

Untuk mengetahui korelasi kedua variabel digunakan rumus Koefisien Korelasi Pearson, yang digunakan untuk mengetahui kuatnya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dengan rumus sebagai:

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

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi Pearson
X = Variabel *Kualitas Pelayanan* (independen)
Y = Variabel *Kepuasan* (dependen)
n = jumlah responden yang diteliti

Sugiyono (2008:248)

Untuk sedikit keterangan, jika r = 1, hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif), jika r = -1, hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif), lalu jika r = 0, hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan. Agar lebih mempermudah disajikan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.5**
**Kriteria Nilai Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Keeratan |
|---|---|
| 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 (2004: 183)

### 3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

Untuk menjelaskan seberapa besar perubahan-perubahan nilai pada variabel Y dapat diprediksi oleh perubahan variabel X, maka perlu diadakan Analisis determinasi dalam buku Riduwan (2007:88) dilakukan dengan rumus:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi
$r^2$= Kuadrat Koefisien Korelasi

Adapun hasil perhitungan tersebut akan memberikan interpretasi-interpretasi seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 3.6**
**Intepretasi Koefisien Determinasi**

| Nilai $R^2$ (%) | Interpretasi |
|---|---|
| 0,00 – 19,99 | Pengaruh rendah sekali |
| 20,00 – 39,99 | Pengaruh rendah |
| 40,00 – 59,99 | Pengaruh sedang |
| 60,00 – 79,99 | Pengaruh tinggi |
| 80,00 – 100 | Pengaruh tinggi sekali |

Sumber : Riduwan (2007:89)

### 3.5.4.3 Uji Hipotesis

Peneliti menganalisa data yang diperoleh dari responden setelah menjawab pertanyaan-pertanyaan riset yang diajukan, maka digunakan metode analisis data untuk memperoleh suatu kesimpulan. Sebelum dilakukan nalisis data, perlu dilakukan rancangan pengujian hipotesis terhadap alat pengumpulan data.

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien, maka dilakukan suatu uji hipotesis melalui asimsi sebagai berikut:

Keputusan :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, terdapt pengaruh signifikan antara X dan Y

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , tidak terdapat pengaruh signifikan antara X dan Y

Sehingga hasil dari pengujian tersebut menghasilkan pembuktian hipotesis berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan)

**Ho : β = 0** ,tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien.

**H1 : β ≠ 0** ,terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien.

Dengan menguji dua arah dalam tingkat signifikansi = α (5%), dan derajat kebebasan df = n-k-1, dimana n = jumlah observasi dan k = parameter termasuk konstanta. Uji *t* dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Penggunaan uji *t* untuk mendapatkan $t_{hitung}$ menggunakan rumus:

$$t_n = \frac{b}{s_{by}}$$ J.supranto (2009:116)

$$s_{by} = \sqrt{\frac{s_e{}^2}{\sum X_i{}^2}}$$

Dengan ketentuan :

b = koefisien regresi

$s_{by}$ = simpangan baku variabel y

n = jumlah sampel

Pengambilan kesimpulannya adalah sebagai berikut :

Terima Ho : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$)(df = n-2)

Tolak Ho : $t_{hitung} > t_{tabel}$($\alpha = 0,05$)(df = n-2)

## 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat yang berlokasi di Jalan Jendral Haji Amir Machmud No.140, Cibabat, Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40513, Indonesia No. Telp / No. Fax (022) 6642865 / (022) 6642865. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan sesuai dengan peraturan, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.7**
**Waktu Penelitian**

| No | Tahapan Kegiatan | 2017 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Agust |
| 1. | Tahap Awal | | | | | | |
| | 1. Studi Pustaka | | | | | | |
| | 2. Observasi Awal | | | | | | |
| | 3. Bimbingan UP | | | | | | |
| | 4. Seminar UP | | | | | | |
| 2. | Tahap Pelaksanaan | | | | | | |
| | 1. Pengumpulan Data | | | | | | |
| | 2. Pengolahan Data dan Analisis | | | | | | |
| 3. | Tahap Akhir | | | | | | |
| | 1. Penyusunan Skripsi | | | | | | |
| | 2. Sidang Skripsi | | | | | | |