# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Metode yang Digunakan

### 3.1.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Populasi dalam penelitian ini adalah kelompok pasien umum di Klinik An-Nur yang dihitung berdasarkan rata-rata kunjungan pasien per bulan selama tahun 2011.

**Tabel 3.1 Populasi Pasien Klinik An-Nur Bandung Tahun 2011**

| Bulan | Pasien Umum |
|---|---|
| Total tahun 2011 | 13.872 |
| Rata-rata per bulan | 1.156 |

Sumber: Data Olahan (2012)

### 3.1.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2010:116). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan pada populasi kelompok pasien umum yang yang mempunyai karakteristik relatif sama dan dianggap dapat mewakili populasi dengan menggunakan teknik *sampling simple random sampling*.



Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Teknik pengambilan sampel secara acak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dalam *simple random sampling* pengambilan sampel dilakukan tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan dilakukan apabila populasi dianggap homogen, pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menempatkan kembali (*with replacement*) atau tanpa menempatkan kembali (*without replacement*) (Sumarni dan Wahyuni, 2006:72-73).

Dalam pengambilan sampel penelitian ini dilakukan pembatasan kriteria kelompok pasien umum yang dapat menjadi sampel penelitian, yakni:

1) Pasien bukan karyawan atau keluarga karyawan klinik.
2) Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.
3) Pasien anak-anak diwakili oleh orang tua atau keluarga pasien.
4) Pasien pernah berkunjung minimal 2 kali.

Pada seluruh sampel, dilakukan pengumpulan biodata dan karakteristik pasien sebagai ciri masing-masing responden. Informasi tersebut tidak menjadi variabel yang diteliti, hanya digunakan untuk kepentingan kelengkapan administrasi:

1) **Biodata pasien**, terdiri atas: nama pasien, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), alamat tinggal saat ini, status pernikahan (menikah atau tidak menikah), jumlah anak.
2) **Karakteristik pasien**, terdiri atas:
   a) **Umur pasien**, yakni tahun saat dilakukan penelitian dikurangi dengan tahun kelahiran pasien.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

a) **Pendidikan pasien**, yakni tingkat pendidikan formal terakhir yang dicapai pasien. Pengelompokkan pendidikan pasien: (1) SLTA, (2) Diploma, (3) Sarjana.

b) **Pekerjaan pasien**, yakni pekerjaan yang sedang dijalani oleh pasien yang memberikan pendapatan, atau pekerjaan orang tua untuk pasien yang masih menjadi tanggungan orang tua. Pengelompokkan pekerjaan pasien: (1) Pelajar/mahasiswa, (2) Ibu rumah tangga, (3) Pegawai negeri sipil/TNI, (4) Pegawai perusahaan swasta, (5) Wirausaha, (6) Pensiunan.

### 3.1.3 Besar Sampel

Besar sampel ditetapkan dengan tingkat kepercayaan 90% dan presisi (batas kekeliruan menaksir) tidak lebih dari 10. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus menurut Sugiyono (2010:124), sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2.N.P.Q}{d^2(N-1)+ \lambda^2.P.Q}$$

$\lambda^2$ dengan dk=1, taraf kesalahan 10%
P = Q = 0,5
d = 0,05
s = jumlah sampel
N = jumlah populasi

Diketahui:
N = jumlah populasi kelompok pasien umum = 1.156 pasien
Tingkat kepercayaan 10%, $z_{tab}$ = 1,64

$$s = \frac{(1,64)^2 \text{ x } (1.156) \text{ x } (0.5) \text{ x } (0,5)}{(0,05)^2 \text{ x } (1.156 - 1) + (1.64)^2 \text{ x } (0,5) \text{ x } (0,5)} = 218,35 \approx \textbf{219 pasien}$$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan mempertimbangkan pembatasan kriteria sampai diperoleh sejumlah 219 sampel.

### 3.1.4 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan perencanaan tentang tatacara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaknakan secara ekonomis dan serasi dengan tujuan penelitian, yang bermanfaat sebagai pegangan bagi peneliti dalam melakukan penelitian, menentukan batas-batas penelitian yang dikaitkan dengan tujuan penelitian, serta memberikan gambaran tentang kesulitan yang mungkin dihadapi (Nasution, 2011:23-24).

Dalam metode *survey*, pengamatan kegiatan dilakukan pada suatu subjek yang diikuti dengan pengajuan pertanyaan kepada subjek penelitian (Sumarni dan Wahyuni, 2006:50). Metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah dimana peneliti melakukan perlakukan dalam pengumpulan data antara lain dengan mengedarkan kuesioner (Sugiyono, 2010:11). Desain *survey* memberikan kemudahan dalam hal biaya yang relatif murah, data dapat diperoleh dari pengumpulan kuesioner sesuai pilihan peneliti, serta melibatkan sejumlah besar orang untuk mencapai generalisasi; namun demikian metode *survey* juga memiliki kelemahan antara lain kemungkinan kuesioner tidak dijawab oleh seluruh sampel sehingga kesimpulan yang diperoleh hanya dapat diterima dengan sangat hati-hati (Nasution, 2011:26-27).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Penelitian ini merupakan penelitian observasional memakai metode *survey* dengan dimensi waktu *one shoot cross sectional*. Rancangan penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3.2 Rancangan Penelitian**

| Tujuan penelitian | Desain penelitian | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Jenis Penelitian** | **Metode** | **Unit analisis** | **Dimensi waktu** |
| 1. Mengetahui tanggapan kelompok pasien umum tentang tarif pelayanan dan kualitas layanan di Klinik An-Nur Bandung serta tingkat kepuasannya | Deskriptif | *Survey* | Kelompok pasien umum Klinik An-Nur Bandung | *One shoot cross sectional* |
| 2. Mengetahui besarnya hubungan tarif pelayanan dengan kualitas layanan | Deskriptif dan asosiatif | *Survey* | Kelompok pasien umum Klinik An-Nur Bandung | *One shoot cross sectional* |
| 3. Menganalisis seberapa besar tarif pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur Bandung | Deskriptif dan asosiatif | *Survey* | Kelompok pasien umum Klinik An-Nur Bandung | *One shoot cross sectional* |
| 4. Menganalisis seberapa besar kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur Bandung | Deskriptif dan asosiatif | *Survey* | Kelompok pasien umum Klinik An-Nur Bandung | *One shoot cross sectional* |
| 5. Menganalisis seberapa besar tarif pelayanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur Bandung | Deskriptif dan asosiatif | *Survey* | Kelompok pasien umum Klinik An-Nur Bandung | *One shoot cross sectional* |

## 3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel-variabel penelitian adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 3.3 berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

## Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel

| Variabel | | | Skala Pengukuran |
|---|---|---|---|
| **Variabel Bebas: Tarif Pelayanan ($x_1$)**<br>Adalah penilaian pasien tentang sejumlah uang yang ditagihkan pada pasien atas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan klinik, meliputi: | | | Ordinal |
| Indikator TRF1 | | **Tarif klinik**<br>Adalah penilaian pasien tentang sejumlah uang yang ditagihkan pada pasien atas jasa pelayanan rawat jalan yang diberikan klinik. | Ordinal |
| Indikator TRF2 | | **Tarif obat apotek**<br>Adalah penilaian pasien tentang sejumlah uang yang ditagihkan pada pasien atas jasa penjualan obat yang diberikan apotek. | Ordinal |
| Indikator TRF3 | | **Kesesuaian tarif dengan pelayanan**<br>Adalah penilaian pasien tentang kesesuaian atas tarif yang dibebankan dengan pelayanan yang diterima pasien | Ordinal |
| **Variabel Bebas: Kualitas Layanan ($x_2$)**<br>Adalah seberapa besar perbedaan antara *performance* (kinerja "P") dan *expectation* (harapan "E") pasien atas layanan kesehatan yang diterima, meliputi: | | | Ordinal |
| $x_{.2.1}$ | ***Reliability***<br>Adalah kemampuan klinik untuk mewujudkan/menyampaikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat, meliputi: | | Ordinal |
| | Indikator REL1 | **Kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan pelayanan kesehatan yang dijanjikan oleh klinik**<br>Adalah penilaian pasien pada kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan klinik dengan pelayanan kesehatan yang telah diinformasikan pada pasien yakni: jenis pelayanan (klinik umum, klinik gigi, praktek dokter spesialis, apotek, dan laboratorium) dan kerjasama rekanan | Ordinal |
| | Indikator REL2 | **Keandalan dokter dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, penetapan diagnosa, dan pemberian terapi obat**<br>Adalah penilaian pasien atas ketrampilan dan keandalan dokter dalam melakukan anamnesa (wawancara menggali keluhan utama pasien akan sakit yang dialami pasien), pemeriksaan fisik (inspeksi bagian tubuh yang tidak normal sebagai tanda suatu penyakit, palpasi atau perabaan bagian tubuh sesuai indikasi, perkusi atau mengetuk/memukul bagian tubuh tertentu untuk mengetahui pantulan suara, dan auskultasi dengan menggunakan stetoskop), pemeriksaan penunjang, penetapan diagnosa penyakit, dan pemberian terapi obat pada pasien | Ordinal |
| | Indikator REL3 | **Klinik memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, dimulai dari proses pendaftaran pasien, administrasi rekam medis, pemeriksaan medis, penyerahan obat, dan pembayaran**<br>Adalah penilaian pasien atas kemudahan, kecepatan, dan keandalan klinik dalam proses pendaftaran pasien, administrasi rekam medis, pemeriksaan medis, penyerahan obat, dan pembayaran | Ordinal |

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

## Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel (lanjutan)

| Variabel | | | Skala Pengukuran |
|---|---|---|---|
| | Indikator REL4 | **Ketepatan hari dan jam pelayanan serta waktu kedatangan dokter sesuai jadwal pelayanan yang dijanjikan klinik**<br>Adalah penilaian pasien pada ketepatan hari dan jam pelayanan klinik serta waktu kedatangan dokter sesuai jadwal pelayanan yang telah dijanjikan klinik. | Ordinal |
| | Indikator REL5 | **Kemampuan klinik untuk tetap melaksanakan pelayanan tanpa kesalahan**<br>Adalah penilaian pasien pada kemampuan klinik untuk menghadirkan pelayanan kesehatan tanpa kesalahan. | Ordinal |
| $x_{2.2}$ | ***Responsiveness***<br>Adalah kesediaan klinik untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang diinginkan dan dibutuhkan pasien secara cepat dan tepat waktu, meliputi: | | Ordinal |
| | Indikator RES6 | **Kemampuan klinik untuk menginformasikan pada pasien tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan**<br>Adalah penilaian pasien atas kemampuan klinik untuk memberikan informasi waktu penyampaian pelayanan pemeriksaan medis dan penyerahan obat yang pasti. | Ordinal |
| | Indikator RES7 | **Waktu tunggu panggilan dokter, waktu konsultasi dokter, dan waktu tunggu obat yang wajar**<br>Adalah penilaian pasien atas waktu tunggu panggilan untuk masuk ke dalam ruang periksa dokter, waktu yang diberikan dokter pada pasien untuk memberikan informasi perihal penyakit yang diderita pasien dan terapi pengobatan yang akan diberikan, dan waktu tunggu persiapan obat sampai penyerahan obat oleh apotek. | Ordinal |
| | Indikator RES8 | **Kesediaan dokter/perawat/petugas apotek untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas kesediaan dokter/perawat/ petugas apotek untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti pasien. | Ordinal |
| | Indikator RES9 | **Dokter/perawat/petugas apotek selalu memiliki waktu dan sigap dalam menanggapi permintaan pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas kesiapan dan kesigapan dokter/perawat/petugas apotek untuk menanggapi permintaan pasien. | Ordinal |
| $x_{2.3}$ | ***Assurance***<br>Adalah pengetahuan dan sopan santun penyedia jasa serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, meliputi: | | Ordinal |
| | Indikator ASS10 | **Sikap dan perilaku dokter/perawat/petugas apotek yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien pada klinik**<br>Adalah penilaian pasien atas sikap dan perilaku dokter/ perawat/petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien pada klinik. | Ordinal |

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

## Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel (lanjutan)

| Variabel | | | Skala Pengukuran |
|---|---|---|---|
| | Indikator ASS11 | **Konsistensi dokter/perawat/petugas apotek untuk selalu bersikap sopan, santun dan ramah terhadap pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas kesopanan, kesantunan dan keramahan dokter/perawat/petugas apotek saat memberikan pelayanan. | Ordinal |
| | Indikator ASS12 | **Pengetahuan dan ketrampilan dokter/perawat/petugas apotek yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya**<br>Adalah penilaian pasien atas pengetahuan dan keahlian dokter/perawat/ petugas apotek dalam melaksanakan pekerjaan. | Ordinal |
| | Indikator ASS13 | **Selalu siap membantu pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas sikap dan perilaku dokter/ perawat/petugas apotek yang selalu siap membantu pasien | Ordinal |
| | Indikator ASS 13.2 | **Memiliki dokter/perawat/petugas apotek yang mampu memberi pelayanan terbaik untuk keselamatan dan kesembuhan pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas kemampuan dokter/perawat/ petugas apotekdalam pemberian layanan terbaik untuk keselamatan dan kesembuhan pasien. | Ordinal |
| $x_{2.4}$ | ***Empathy***<br>Adalah kesediaan klinik untuk peduli dan memberikan perhatian personal kepada pasien, meliputi: | | Ordinal |
| | Indikator EMP14 | **Klinik memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas perhatian dan kepedulian yang diberikan klinik terhadap kepentingan pasien. | Ordinal |
| | Indikator EMP15 | **Peduli pada keluhan pasien dan keluarganya**<br>Adalah penilaian pasien pada kepedulian dokter/perawat/ petugas apotek atas penyampaian keluhan pasien dan keluarga pasien. | Ordinal |
| | Indikator EMP16 | **Dokter/perawat/petugas apotek selalu mengutamakan kepentingan terbaik pasien tanpa membedakan status sosial**<br>Adalah penilaian pasien atas sikap dan perilaku dokter/ perawat/petugas apotek untuk mengutamakan kebutuhan dan kepentingan terbaik pasien tanpa membedakan status sosial. | Ordinal |
| | Indikator EMP17 | **Pemahaman dokter/perawat/petugas apotek terhadap kebutuhan pasien**<br>Adalah penilaian pasien pada pemahaman dokter/perawat/ petugas apotek atas kebutuhan dan perasaan pasien. | Ordinal |
| | Indikator EMP18 | **Hari dan jam pelayanan klinik yang nyaman bagi pasien**<br>Adalah penilaian pasien atas hari dan jam pelayanan klinik yang memberikan kenyamanan bagi pasien untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. | Ordinal |

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

**Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel (lanjutan)**

| Variabel | | | Skala Pengukuran |
|---|---|---|---|
| $x_{2.5}$ | ***Tangibility***<br>Adalah penampilan fisik (bangunan dan ruangan), kelengkapan fasilitas, peralatan medis dan non medis, dan penampilan staf klinik yang dapat dilihat langsung oleh pasien, meliputi: | | Ordinal |
| | Indikator TAN19 | **Kelengkapan dan kesiapan peralatan medis dan non medis yang dimiliki klinik**<br>Adalah penilaian pasien atas kelengkapan dan kesiapan peralatan medis/non medis yang dimiliki klinik sebagai penunjang utama dalam memberikan pelayanan. | Ordinal |
| | Indikator TAN20 | **Penampilan dan penataan (kebersihan, kerapihan, kenyamanan) bangunan dan ruangan klinik**<br>Adalah penilaian pasien pada penampilan dan penataan (kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan) bangunan dan ruangan klinik. | Ordinal |
| | Indikator TAN21 | **Penampilan dokter/perawat/petugas apotek yang rapi, bersih dan professional**<br>Adalah penilaian pasien atas kerapihan, kebersihan dan profesionalitas dokter/perawat/petugas apotek. | Ordinal |
| | Indikator TAN22 | **Daya tarik visual atas *desain* papan nama klinik, papan informasi layanan, leaflet, kartu berobat, dan materi informasi lainnya yang dimiliki klinik**<br>Adalah penilaian pasien atas penataan media informasi klinik yang mendukung jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. | Ordinal |
| **Variabel Terikat: Tingkat Kepuasan (y)**<br>Merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan antara kinerja yang dipersepsikan pasien terhadap kinerja/hasil yang diharapkan pasien. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pasien akan tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, pasien akan puas. | | | Ordinal |
| Indikator KEP1 | | **Merasa puas atas pengetahuan dan ketrampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan**<br>Adalah penilaian pasien atas tingkat kepuasan yang dirasakan atas pengetahuan dan ketrampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan. | Ordinal |
| Indikator KEP2 | | **Merasa puas atas waktu tunggu layanan**<br>Adalah penilaian pasien atas tingkat kepuasan yang dirasakan atas waktu tunggu layanan. | Ordinal |
| Indikator KEP3 | | **Pelayanan klinik secara keseluruhan memuaskan**<br>Adalah penilaian pasien atas tingkat kepuasan yang dirasakan atas seluruh pelayanan yang diterima. | Ordinal |

## 3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data

### 3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk: (1) **data primer** yakni data yang diperoleh langsung dari pasien berupa jawaban atas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan pada seluruh pasien yang menjadi sampel penelitian dan (2) **data sekunder** yang diperoleh melalui pengumpulan data dari internal perusahaan yang diteliti dan data yang telah diteliti oleh pihak lain yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

### 3.3.2 Cara Penentuan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (Lampiran 1 dan 2). Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner disusun secara spesifik sesuai variabel yang akan diukur.

Varibel tarif pelayanan ($x_1$) diukur melalui 3 pertanyaan atas tanggapan (*perceived*) dan 2 pertanyaan atas harapan (*expected*) pasien. Variabel kualitas layanan ($x_2$) diukur melalui 5 dimensi yang diuraikan dalam 22 atribut pertanyaan atas tanggapan (*perceived*) dan harapan (*expected*) pasien. Variabel tingkat kepuasan (y) diukur melalui 3 pertanyaan yang didasarkan atas penggolongan pelayanan kesehatan sebagai *professional service* dan *high contact service*. Untuk mengetahui deskriptif tingkat kepuasan, diukur dari pertanyaan tanggapan (*perceived*) dan harapan (*expected*) pasien atas kualitas layanan.

Tehnik pengumpulan data dengan kuesioner merupakan tehnik yang efisien, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat disusun secara spesifik sesuai variabel yang akan diukur. Beberapa prinsip yang diperhatikan dalam pembuatan kuisioner, antara lain: penampilan fisik kuesioner disusun secara rapih dan menarik, kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnnya sebelum diberikan pada responden, pertanyaan harus relevan atau

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

terkait dengan yang akan diukur, ringkas, tidak membingungkan, hanya memuat satu pemikiran, tidak memuat dua hal yang negatif, urutan pertanyaan dimulai dari hal-hal yang bersifat umum ke khusus, pertanyaan tidak mengarah pada satu jawaban (Supranto, 2011:82-84; Sekaran, 1992 *didalam* Sumarti dan Wahyuni, 2006).

Penggunaan skala Likert untuk format jawaban pertanyaan kuesioner memungkinkan responden menjawab pada berbagai tingkatan, ujung sebelah kiri dengan angka rendah yang menggambarkan jawaban negatif dan ujung kanan dengan angka besar menggambarkan jawaban yang positif (Supranto, 2011:85-86), dan dari segi pandangan statistik, skala dengan lima tingkatan lebih tinggi keandalannya dari skala dengan dua tingkatan ya atau tidak (Lissita dan Green, 1975 *didalam* Supranto, 2011:91).

Skala pengukuran untuk variabel-variabel dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan skala Likert lima tingkatan untuk format jawaban kuesioner sebagaimana terlihat pada Tabel 3.4 berikut ini:

**Tabel 3.4 Skala Pengukuran Variabel & Skala Likert Formal Jawaban**

| Variabel | Skala Pengukuran | Skala Likert Format Jawaban Kuesioner | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tarif Pelayanan ($x_1$) | Ordinal | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| Kualitas Layanan ($x_2$) | Ordinal | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| Tingkat Kepuasan (y) | Ordinal | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju |

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Data berkala ordinal merupakan data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi akan tetapi diantara data tersebut terdapat hubungan, data ordinal ini dicirikan dengan posisi data yang tidak setara serta tidak dapat dilakukan operasi matematika (x,/,+,-dan^) (Santoso, 2010:4-5). Skala ordinal berfungsi mengurutkan objek menurut karakteristik tertentu atau berfungsi untuk menunjukkan bahwa sesuatu mempunyai sifat lebih daripada yang lain (Supranto, 2011:158).

### 3.4 Teknik Pengujian Data

Validitas berhubungan dengan apakah suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang akan diukur. Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan dalam suatu penelitian mengukur apa yang akan diukur. Melalui uji ini dilakukan pemeriksaan apakah item-item yang dieksploitasi mendukung item total atau tidak. Suatu instrumen penelitian dianggap *valid* apabila informasi yang ada pada item-item berkorelasi erat dengan informasi dari item-item tersebut sebagai satu kesatuan (Sitinjak dan Sugiarto, 2006:70).

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat dipercaya (andal) sebagai alat pengumpul data serta mampu mengungkap informasi. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang bilamana dicoba berulang kali kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis pada responden (Sitinjak dan Sugiarto, 2006:71). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner (Sardjono dan Julianita, 2011:35).

Tehnik pengujian data dalam penelitian ini menggunakan SPSS Statistics 17.0 dengan terlebih dahulu mengubah data hasil penelitian dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*>0,6 dan suatu item pertanyaan dikatakan *valid* apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sardjono dan Julianita, 2011:45). Dengan SPSS Statistics 17.0, pengujian reliabilitas dan validitas dengan signifikansi 90% (df 217, $t_{0.1}$ sebesar 1,29 dan $r_{0.1}$ sebesar 0,09) menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan adalah reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,933 untuk 28 item pertanyaan dan seluruh item valid.

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 219 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 219 | 100.0 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---|---|---|
| .930 | .933 | 28 |

**Scale Statistics**

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---|---|---|---|
| 138.0465 | 166.791 | 12.91476 | 28 |

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

| Summary Item Statistics | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mean | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
| Item Means | 4.930 | 3.454 | 5.920 | 2.466 | 1.714 | .348 | 28 |

**Tabel 3.5 Uji Validitas**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted | df | t_0.1 | r_0.1 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VAR00001 | 133.5923 | 160.436 | .243 | .933 | 217 | 1.29 | 0.09 | valid |
| VAR00002 | 133.4901 | 163.862 | .098 | .935 | | | 0.09 | valid |
| VAR00003 | 133.5922 | 161.303 | .215 | .933 | | | 0.09 | valid |
| VAR00004 | 133.6478 | 161.033 | .284 | .931 | | | 0.09 | valid |
| VAR00005 | 132.8558 | 154.533 | .602 | .927 | | | 0.09 | valid |
| VAR00006 | 132.8030 | 155.688 | .576 | .928 | | | 0.09 | valid |
| VAR00007 | 133.3510 | 158.654 | .368 | .931 | | | 0.09 | valid |
| VAR00008 | 133.1264 | 154.889 | .589 | .928 | | | 0.09 | valid |
| VAR00009 | 134.1264 | 154.742 | .583 | .928 | | | 0.09 | valid |
| VAR00010 | 133.5920 | 159.269 | .398 | .930 | | | 0.09 | valid |
| VAR00011 | 132.4895 | 153.379 | .710 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00012 | 132.7440 | 152.214 | .761 | .925 | | | 0.09 | valid |
| VAR00013 | 132.3503 | 152.806 | .752 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00014 | 132.1263 | 153.842 | .660 | .927 | | | 0.09 | valid |
| VAR00015 | 132.5921 | 153.393 | .727 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00016 | 132.5922 | 150.681 | .812 | .924 | | | 0.09 | valid |
| VAR00017 | 133.3510 | 153.566 | .594 | .927 | | | 0.09 | valid |
| VAR00018 | 132.9034 | 152.563 | .705 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00019 | 132.7440 | 152.671 | .690 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00020 | 132.9034 | 153.212 | .682 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00021 | 133.4900 | 157.392 | .439 | .930 | | | 0.09 | valid |
| VAR00022 | 133.3508 | 154.329 | .551 | .928 | | | 0.09 | valid |
| VAR00023 | 132.9460 | 153.273 | .645 | .927 | | | 0.09 | valid |
| VAR00024 | 132.1262 | 155.451 | .613 | .927 | | | 0.09 | valid |
| VAR00025 | 134.5925 | 153.487 | .560 | .928 | | | 0.09 | valid |
| VAR00026 | 132.5929 | 153.907 | .701 | .926 | | | 0.09 | valid |
| VAR00027 | 133.5925 | 153.866 | .633 | .927 | | | 0.09 | valid |
| VAR00028 | 133.5920 | 159.269 | .398 | .930 | | | 0.09 | valid |

Pengolahan SPSS Statistic 17.0

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

### 3.5 Rancangan Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data statistik deskriptif biodata dan karakteristik responden diolah dengan menggunakan *software* SPSS *Statistic* 17.0. Secara umum, statistik deskriptif dimaksudkan untuk menyajikan data baik dalam bentuk tabel atau grafik dan meringkas serta menjelaskan data (Santoso, 2010:15). Sementara untuk analisis data asosiatif antara variabel dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan *software* Lisrel (*linear structural relationships*) 8.30.

*Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan generasi kedua teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. Dalam SEM dapat dilakukan pengujian secara bersama-sama pada: (1) **model struktural** yakni hubungan anatara variabel laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan memerlukan beberapa indikator untuk mengukurnya) independen dan dependen serta (2) **model pengukuran** yakni hubungan (nilai *loading*) antara indikator dengan varibel laten. Penggabungan pengujian model struktural dan model pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk menguji kesalahan pengukuran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari SEM dan melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis. SEM memiliki dua tujuan utama dalam analisisnya, yakni tujuan pertama untuk menentukan apakah sebuah model masuk akal (*fit*) berdasarkan data yang dimiliki dan tujuan kedua adalah menguji berbagai hipotesis yang telah dibangun (Ghozali dan Fuad, 2008:3-4,25).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dikenal tiga jenis model dalam SEM, yakni model struktural (*structural model*), model pengukuran (*measurement model*), dan model *hybrid* yang merupakan gabungan model struktural dan model pengukuran (*full SEM model*) (Sitinjak dan Sugiarto, 2006:19,45).

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional