

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan tipe penelitian, penelitian ini termasuk penelitian penjelasan (*explanatory research*). Menurut Sugiyono (2010), karena penelitian ini ingin menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, terhadap kepuasan pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan pengaruh variabel dalam penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Berdasarkan jenis pengambilan data, maka penelitian ini termasuk penelitian survey. Penelitian survey hamir sama dengan kegiatan pengamatan, tetapi diikuti dengan pengajuan pertanyaan dari peneliti kepada subyek penelitian. Hal ini dapat dilakukan melalui daftar pertanyaan yang harus diisi oleh subyek penelitian dan dikirim kembali ke peneliti (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Kuisisioner tersebut berisi beberapa pertanyaan yang nantinya diharapkan mendapatkan jawaban sesuai dengan yang diinginkan peneliti.

Berdasarkan sumber datanya, maka penelitian ini termasuk penelitian primer. Penelitian primer adalah penelitian yang sumber datanya berasal dari memperoleh sendiri langsung kepada obyek penelitian di lapangan. (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini data yang didapat adalah dari hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat jalan poli umum Klinik NMC Bogor.

Berdasarkan horizon waktu penelitian ini, maka penelitian ini termasuk penelitian *one shot*. Penelitian *one shot* adalah penelitian yang proses pengumpulan datanya hanya dilakukan satu kali (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini pengumpulan datanya hanya dilakukan satu kali setelah kuisisioner yang disebarkan ke pasien terkumpul dan siap untuk diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tinjauan unit analisis yang akan dijadikan acuan untuk menjawab masalah maka penelitian ini termasuk kategori penelitian individu. Penelitian individu adalah penelitian yang menggunakan subyek perorangan sebagai unit yang akan dianalisis. (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini setiap pasien poli umum Klinik Nurdin Medical Center di Bogor akan diberikan kuisisioner. Kemudian jawaban dari kuisisioner tersebut akan dianalisis.

3.2 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi hanya pada variabel kualitas layanan yang meliputi variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, variabel empati dan variabel wujud fisik terhadap kepuasan pasien dengan obyek penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli umum pada Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.

3.3 Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X)

- a. Keandalan (*Reliability*) (X1)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X2)
- c. Jaminan (*Assurance*) (X3)
- d. Empati (*Empathy*) (X4)
- e. Wujud Fisik (*Tangible*) (X5)

2. Variabel Terikat (Y):

- a. Kepuasan Pasien (Y)

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1 Definisi Operasional

Kualitas pelayanan terdiri dari variabel bebas (*independent*) yang disimbolkan dengan variabel X dan untuk Kepuasan Pasien adalah variabel tetap (*dependent*) disimbolkan dengan variabel Y.

Variabel Bebas (X)

1. Keandalan/*Reliability* (X1)

Reliability adalah keandalan yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien. Sampai sejauh mana layanan yang diberikan oleh pihak klinik itu mampu diandalkan oleh pasien pada saat dibutuhkan. Indikator pertanyaan yang

digunakan untuk mengukur variabel kehandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan di Klinik Nurdin Medical Center tidak berbelit-belit.
- b. Pelayanan pengobatan cepat
- c. Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- d. Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan sesuai prosedur.

2. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X2)

Responsiveness adalah seberapa cepat klinik dapat merespon dan memahami setiap kebutuhan pasien yang beraneka ragam. Daya tanggap ini menunjukkan bagaimana klinik selalu sigap dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien. Indikator pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel daya tanggap/*responsiveness* adalah sebagai berikut:

- a. Petugas medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.
- b. Petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien.
- c. Petugas medis berpatokan pada nomor antrian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan pasien.
- d. Petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien.

3. Jaminan/*Assurance* (X3)

Assurance adalah jaminan kepada pasien bahwa layanan yang diberikan akan sesuai dengan yang dijanjikan. Faktor jaminan menjadi salah satu kunci dalam memberikan pelayanan mengingat didalam dunia kesehatan jasa yang diberikan kepada pasien bisa berbeda antara yang satu dengan yang lain tergantung

kebutuhan pasien. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel jaminan/assurance adalah sebagai berikut:

- a. Pasien merasa nyaman saat berobat di Klinik Nurdin Medical Center.
- b. Petugas klinik memberikan kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien.
- c. Pasien diberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan.
- d. Petugas medis berpengalaman dalam melakukan pengobatan.
- e. Petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan cepat.

4. Empati/*Empathy* (X4)

Empathy adalah usaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pasien. Bagaimana petugas medis memposisikan diri jika berada dipihak pasien. Aspek pelayanan ini menjadi sangat penting bagi dunia medis karena pasien yang dilayani sangat beragam. Indikator pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel empati adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik.
- b. Prosedur penyampaian informasi yang jelas.
- c. Keramahan yang sama dari petugas klinik tanpa memandang status pasien.
- d. Pengertian dan pemahaman dari petugas medis terhadap keluhan yang disampaikan pasien.

5. Wujud Fisik/*Tangible* (X5)

Tangible adalah bukti fisik fasilitas klinik yang diberikan kepada pasien dapat berupa bangunan gedung, peralatan dan teknologi yang digunakan, kebersihan ruangan, dan lain sebagainya. Bukti fisik ini merupakan tampilan nyata yang

dapat dilihat secara kasat mata oleh pasien. Indikator pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel wujud fisik/tangibles adalah sebagai berikut:

- a. Ruang tunggu Klinik nyaman.
- b. Klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan.
- c. Petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya.
- d. Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh saya selalu tersedia dengan lengkap.

Variabel Terikat (Y)

1. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah kepuasan konsumen adalah respon yang dirasakan seseorang baik rasa senang ataupun kecewa terhadap produk apakah sesuai apa yang dipikirkan dengan apa yang diharapkan (Kotler dan Armstrong, 2008). Untuk mengukur variabel ini digunakan empat pertanyaan indikator melalui kuisioner. Indikator pertanyaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Nurdin Medical Center.
- b. Saya akan menyarankan orang lain untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Nurdin Medical Center.

3.4.2 Pengukuran variabel

Pada penelitian ini digunakan skala *likert* untuk pengukuran variabel. Penelitian skala *likert* merupakan skala yang berisi lima tingkatan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan yang dikemukakan serta meminta responden untuk memberikan tanda \surd pada salah satu alternatif jawaban

yang ada pada kuisisioner yang telah diberikan. Jawaban akan dinilai: SS – S – N –

TS – STS yang artinya adalah:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

3.5 Teknik Sampling

a. Populasi

Menurut Kuncoro (2003:103) populasi adalah sekelompok elemen lengkap, bisa berupa orang, objek, transaksi, ataupun kejadian yang membuat kita tertarik untuk menjadikan objek penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *teknik sampling non probabilitas* yaitu dimana pengambilan teknik sampel dilakukan secara acak (nonrandom sampling), dimana populasi yang ada tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dapat dipilih sebagai sampel.

Menurut Roscoe yang dikutip dalam Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel yaitu lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk dijadikan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini

diambil sampel sebanyak delapan puluh lima (85) orang pasien sebagai responden.

Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan. Pasien yang datang dijadikan sampel karena memang pasien tersebut sedang berobat di klinik Nurdin Medical Center. Lokasi pengambilan sampel di Klinik NMC Kabupaten Bogor khususnya untuk poli umum rawat jalan. Kuisisioner dibagikan kepada pasien yang datang ke Klinik Nurdin Medical Center sambil menunggu nomor antrian dipanggil oleh petugas Klinik.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner, dimana responden diminta untuk menjawab kuisisioner yang didalamnya terdapat pertanyaan yang berkaitan dari seluruh variabel penelitian. Sekaran (2006) mendefinisikan kuisisioner yaitu merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.

Tabel 3.1
DESAIN KUISISIONER

No	Pertanyaan	Referensi
	Kehandalan (X1)	
1	Prosedur pelayanan di Klinik Nurdin Medical Center tidak berbelit-belit.	(Parasuraman, <i>et al</i> , 2007. Ambriani, <i>et al</i> , 2014. Utami, <i>et al</i> , 2013.
2	Pelayanan pengobatan cepat.	Ravichandran, <i>et al</i> , 2010).
3	Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	

4	Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan sesuai prosedur.	
	Daya Tanggap (X2)	
1	Petugas medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.	(Parasuraman, <i>et al</i> , 2007. Ambriani, <i>et al</i> , 2014. Utami, <i>et al</i> , 2013. Ravichandran, <i>et al</i> , 2010)
2	Petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien.	
3	Petugas medis berpatokan pada nomor antrian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan pasien.	
4	Petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien.	
	Jaminan (X3)	
1	Pasien merasa nyaman saat berobat di Klinik Nurdin Medical Center.	(Parasuraman, <i>et al</i> , 2007. Ambriani, <i>et al</i> , 2014. Utami, <i>et al</i> , 2013. Ravichandran, <i>et al</i> , 2010)
2	Petugas klinik memberikan kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien.	
3	Pasien diberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan.	
4	Petugas medis berpengalaman dalam melakukan pengobatan.	
5	Petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan cepat.	
	Empati (X4)	
1	Komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik.	(Parasuraman, <i>et al</i> , 2007. Ambriani, <i>et al</i> , 2014. Utami, <i>et al</i> , 2013. Ravichandran, <i>et al</i> , 2010)
2	Prosedur penyampaian informasi yang jelas	
3	Keramahan yang sama dari petugas klinik tanpa memandang status pasien.	
4	Pengertian dan pemahaman dari petugas klinik terhadap keluhan yang disampaikan pasien	
	Wujud Fisik (X5)	
1	Ruang tunggu Klinik nyaman	(Parasuraman, <i>et al</i> ,

2	Klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan.	2007. Ambriani, <i>et al</i> , 2014. Utami, <i>et al</i> , 2013. Ravichandran, <i>et al</i> , 2010)
3	Petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya.	
4	Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh saya selalu tersedia dengan lengkap.	
KEPUASAN PASIEN (Y)		
1	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Nurdin Medical Center.	(Parasuraman, <i>et al</i> , 2007. Ambriani, <i>et al</i> , 2014. Utami, <i>et al</i> , 2013. Ravichandran, <i>et al</i> , 2010)
2	Saya akan menyarankan orang lain untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Nurdin Medical Center.	

Sumber : diolah peneliti

3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer, dimana data tersebut didapatkan dari peneliti secara langsung dari hasil survei dengan cara membagikan kuisisioner langsung kepada responden.

3.7.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai yaitu menggunakan kuisisioner, metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk angket kepada pasien Klinik Nurdin Medical Center di Kabupaten Bogor. Langkah yang dilakukan adalah dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada responden yang terpilih kemudian mereka diminta untuk memberikan penilaian atas pertanyaan yang diajukan, dengan pilihan jawaban yang disediakan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju,

netral, setuju dan sangat setuju. Jika data telah terkumpul berupa data interval, kemudian dilakukan pengelompokkan data menjadi berbagai bagian pengamatan dan dilakukan analisis data.

3.8 Uji Validitas dan Reabilitas

3.8.1 Uji validitas

Kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam penelitian tersebut (Ghazali, 2006:45). Uji validitas dalam penelitian sangat penting karena dengan dilakukannya uji validitas dapat diukur valid atau tidaknya sebuah kuisisioner.

Pengukuran validitas yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk dengan menggunakan *koefisien pearson*. Apabila angka signifikan dari total jumlah indikator $< 0,05$, maka dapat disimpulkan masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui seberapa besar alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya, karena uji reliabilitas merupakan uji kehandalan. Kehandalan berhubungan dengan estimasi sejauh mana sebuah alat ukur, apabila dilihat dari stabilitas atau konsistensi internal dari jawaban atau pertanyaan jika pengamatan dilakukan secara berulang. Alat ukur dianggap reliabel (handal) jika alat ukur tersebut sudah digunakan berulang dan hasil yang diperoleh juga relative konsisten.

Suatu konstruk dikatakan sebagai suatu variabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2006:41). Pengukuran uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *One Shot* atau pengukuran sekali.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif

Dalam analisis ini peneliti mencoba mendeskripsikan total hasil jawaban terhadap kuisioner yang telah diajukan peneliti kepada responden. Terkait dengan variabel yang diteliti analisis ini berisikan tentang berbagai macam jawaban responden dari pertanyaan yang telah diajukan dalam kuisioner. Pada proposal penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

3.9.2 Analisis Statistik

1. Uji Asumsi klasik

1. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari Uji Multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna antar variabel bebas (Independen). Tidak terdapat korelasi yang sempurna diantara variabel bebas adalah model regresi yang baik. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas adalah dengan melihat *varians Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF berada mendekati angka 10 maka data tidak terjadi Multikolinearitas.

2. Analisis Linear Berganda

Dalam penelitian ini regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan klinik terhadap kepuasan pasien. Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X₁ = Keandalan

X₂ = Daya Tanggap

X₃ = Jaminan

X₄ = Empati

X₅ = Wujud Fisik

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien regresi variabel X₁ – X₅

e = Error term (faktor pengganggu)

Uji F

Dalam menguji hipotesis pertama digunakan uji F untuk menguji pengaruh secara signifikan, langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol dan alternatif

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ artinya variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Menentukan taraf signifikansi, $\alpha = 5\%$.
3. Menarik kesimpulan, kriteria dalam penerimaan dan penolakan H_0 adalah:
 - a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya: kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
 - b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya: kualitas pelayanan secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Uji t

Dalam menguji hipotesis yang kedua sampai keempat digunakan uji t secara parsial. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis pertama

$H_0 : a_1 = 0$ (kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien).

$H_1 : \text{salah satu } a_1 > 0$ (kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien).
2. Menentukan tingkat signifikan, 95% ($\alpha = 0,05$).
3. Menarik kesimpulan

H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila signifikan $> 0,05$

H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila signifikan $< 0,05$