

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang sistematis sangat penting untuk mendukung kelancaran dan percepatan proses penelitian. Penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang menyajikan hasil penelitian dalam bentuk data deskriptif berbasis angka-angka statistik.<sup>1</sup> Jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian korelasional, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu atau lebih variabel terikat (Y). Penelitian ini mengadopsi jenis hubungan kausal, di mana variabel independen (X) bertindak sebagai penyebab yang memengaruhi variabel dependen (Y).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri yang beralamatkan di Jl. Mayjen Sungkono No. 44 Kota Kediri.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan salah satu konsep penting dalam penelitian, karena populasi menjadi sumber data yang akan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Secara umum, populasi mencakup keseluruhan objek penelitian, termasuk seluruh individu, kejadian, serta elemen yang menjadi fokus kajian peneliti.<sup>2</sup> Populasi bisa berupa manusia, hewan, benda, atau fenomena sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, populasi difokuskan pada seluruh

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018).

<sup>2</sup> Asep Mulyana et.al, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Widina Media Utama, 2024), 37.

pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri. Berdasarkan keterangan dari pihak manajemen Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri, jumlah pasien yang tercatat pada tahun 2024 sebanyak 27.212 pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian elemen dari populasi yang memiliki karakteristik spesifik dan dipilih berdasarkan prosedur tertentu sehingga dapat merepresentasikan populasi secara keseluruhan. Dalam menentukan jumlah sampel teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan kategori seperti kelas, usia, strata, maupun jenis kelamin dalam populasi. Setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai subjek penelitian.<sup>3</sup> Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Mengingat populasi 27.212, maka jumlah responden yang disesuaikan oleh peneliti ditetapkan sebanyak 344 orang. Dengan demikian jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 344 pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri.

---

<sup>3</sup> Wikrama Tungga Ananta, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).

**Gambar 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Rumus Isaac Dan Michael Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%**

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

#### D. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek yang menjadi fokus penelitian atau aspek tertentu yang mempunyai kepentingan utama. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, variabel *independent* dan variabel *dependen*.

##### 1. Variabel *independent*

Variabel bebas (Variabel *independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain yaitu variabel terikat. Penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari kualitas pelayanan (X1).

## 2. Variabel *dependent*

Variabel terikat (Variabel *dependen*) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y).<sup>4</sup>

## E. Definisi Operasional

### 1. Variabel bebas

Dalam penelitian, variabel independen merupakan faktor yang mempengaruhi variabel *dependen*. Variabel bebas adalah unsur-unsur yang dapat diukur dan dimanipulasi oleh peneliti untuk menilai hubungan antar fenomena yang diamati.<sup>5</sup> Variabel utama yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

**Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel X**

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Tjiptono dan Candra dalam Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai indikator yang mengukur sejauh mana tingkat layanan yang disediakan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.	1) Tangibles (bukti fisik) 2) Reliability (keandalan) 3) Responsiveness (responsivitas) 4) Assurance (jaminan) 5) Empathy (empati)

Sumber: Definisi Kualitas Pelayanan oleh Tjiptono dalam Geraldy Ume dkk<sup>6</sup>.

Indikator Kualitas Pelayanan oleh Tjiptono dalam Meithiana Indrasari<sup>7</sup>.

### 2. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian merupakan faktor yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel-variabel tersebut diamati dan diukur untuk menilai dampak variabel *independen* yang mungkin muncul dan tidak muncul sesuai dengan kerangka teori peneliti. Dalam konteks statistik, variabel *dependen* biasanya diwakili oleh Y (Kepuasan Pasien)

<sup>4</sup> Ifit Novita Sari, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Malang: Unisma Press, 2022).

<sup>5</sup> Erna Kusumawati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian: Langkah-Langkah Metodologi Penelitian Yang Sistematis* (Kotawaringin Timur: Asadel Liamsindo Teknologi, 2024).

<sup>6</sup> I Made Prabudi Mulia and I Made Trisna Semara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis* 3, no. 2 (2024): 232–237.

<sup>7</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

**Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel Y**

Variabel	Definisi	Indikator
Kepuasan Pasien	Menurut Tjiptono dalam kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan yang didasarkan pada evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan awal atau harapan tertentu dengan kinerja sebenarnya dari produk yang <sup>8</sup> dialami setelah digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Keinginan berkunjung Kembali</li> <li>3. Kesiediaan memberikan rekomendasi</li> </ol>

Sumber : Definisi Kepuasan Pasien oleh Tjiptono.

Indikator Kepuasan Pasien oleh Fandy Tjiptono.<sup>9</sup>

## F. Metode Pengumpulan Data

### 1) Sumber dan Jenis Data

Sumber data merujuk pada pihak atau subjek yang memberikan data dalam penelitian. Dalam kontes penelitian ini, sumber data mencakup:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian melalui instrumen pengumpulan data, di mana subjek tersebut bertindak sebagai sumber utama informasi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada data yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, melainkan diperoleh dari berbagai sumber referensi, seperti literatur, buku, jurnal ilmiah, serta dokumen lainnya.<sup>10</sup>

### 2) Metode Pengumpulan Data

Peneliti memanfaatkan distribusi kuesioner melalui google formulir kepada pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri. Metode ini digunakan sebagai

---

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi Offset, 2021).101

<sup>10</sup> Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan* (Bandung: Reflika Aditama, 2014).

instrumen pengumpulan data berupa daftar pertanyaan.

### G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah fasilitas atau alat yang digunakan oleh peneliti untuk mempermudah proses pengumpulan data dan meningkatkan validitas serta reliabilitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa kuesioner berbasis Google Formulir, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan memilih opsi jawaban yang tersedia.<sup>11</sup>

Pertanyaan dalam kuesioner ini dibuat mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri. Penyusunan kuesioner didasarkan pada kerangka teori yang telah dirancang sebelumnya dan diuraikan ke dalam sejumlah poin pertanyaan. Instrumen ini dirancang menggunakan skala Likert, di mana indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diukur dengan skala penilaian 1 hingga 5, dengan rincian berikut:

**Tabel 3.3 Skala Likert**

NO	Keterangan	Point
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), 2018

### H. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis untuk mencari dan menyusun data yang telah diperoleh sehingga dapat disajikan secara menyeluruh kepada pihak lain.

Tahapan dalam analisis data pada penelitian ini meliputi:<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Agus Lestari, Yudo Handoko, Hansein Arif Wijaya and, *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis Untuk Penelitian Administrasi Pendidikan* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), 129.

1. Pemeriksaan Data (*Editing*) Tahap ini dilakukan untuk memeriksa dan memperbaiki data yang telah dikumpulkan guna memastikan tidak terdapat kesalahan pengisian, data yang tidak lengkap, atau ketidaksesuaian lainnya.
2. Pemberian Kode (*Coding*) Proses ini melibatkan pemberian kode berupa angka atau simbol pada jawaban-jawaban yang ada dalam kuesioner. Dalam penelitian ini, pemberian kode dilakukan dengan aturan tertentu, sebagai berikut:
  - a. Variabel independen diberikan kode: (X) Kualitas Pelayanan
  - b. Variabel dependen diberikan kode: (Y) Kepuasan Pasien
3. Pemberian Skor (*Scoring*) Tahap ini melibatkan pemberian skor atau angka untuk setiap subjek pada lembar jawaban yang ada dalam angket. Adapun penentuan nilai dalam penelitian ini, skor yang digunakan adalah berikut:
  - a. Sangat Setuju (SS) : 5
  - b. Setuju (S) : 4
  - c. Netral (N) : 3
  - d. Tidak Setuju (TS) : 2
  - e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
4. Penyusunan Tabel (*Tabulating*) Proses ini melibatkan pembuatan tabel yang memuat data yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis dan disesuaikan dengan permasalahan penelitian.
5. Proses (*Processing*) Merupakan langkah menghitung dan mengolah data menggunakan teknik statistik. Data yang dikumpulkan dari lapangan perlu diolah dan dianalisis untuk menarik kesimpulan, yang memerlukan penerapan beberapa metode analisis data dalam penelitian sebagai berikut:

a. Uji Instrumen (Uji Validitas, Uji Realibilitas)

1) Uji Validitas

Validitas mengacu pada tingkat ketepatan alat ukur dalam mengukur variabel yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen atau objek pengukuran mampu memberikan hasil akurat. Jika kuesioner dinyatakan tidak valid, maka instrumen tersebut tidak dapat secara tepat mengukur variabel yang dimaksud, sehingga butir pertanyaan yang tidak valid perlu direvisi atau dihapus. Hasil uji validitas ditentukan berdasarkan kriteria tertentu<sup>13</sup>.

Berdasarkan pengujian validitas dinyatakan valid jika:

- a) Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga item tersebut layak digunakan dalam penelitian.
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat dipercaya dan konsisten menghasilkan data. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, hitungannya dibantu SPSS versi 27. Tingkat reliabilitas suatu instrumen dapat diukur menggunakan koefisien *alpha Cronbach*, yang menunjukkan konsistensi internal antar butir pertanyaan. Berikut nilai alpha:

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2018).

- a) Nilai *alpha* antara 0,00–0,20 menunjukkan bahwa instrumen kurang reliabel;
  - b) Nilai *alpha* antara 0,21–0,40 menunjukkan bahwa instrumen agak reliabel;
  - c) Nilai *alpha* antara 0,41–0,60 menunjukkan bahwa instrumen cukup reliabel;
  - d) Nilai *alpha* antara 0,61–0,80 menunjukkan bahwa instrumen reliabel;
  - e) Nilai *alpha* antara 0,81–1,00 menunjukkan bahwa instrumen sangat reliabel.
- b. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Linieritas Uji Heterokedastisitas)
- 1) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Perdana adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui sampel dari populasi penelitian mengikuti distribusi normal atau tidak.<sup>14</sup> Penelitian ini menggunakan teknik pada aplikasi SPSS versi 27. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas yaitu nilai signifikansi  $< 0,05$  menunjukkan bahwa data tidak memiliki distribusi normal, tetapi nilai signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal.

- 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat penyimpangan atau ketidaksamaan variabel dari residual pada setiap pengamatan dalam model regresi. Untuk mengetahui ada atau

---

<sup>14</sup> Echo Perdana, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS* (Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE, 2016).

tidaknya heteroskedastisitas, salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan menganalisis pola grafik scatterplot berdasarkan pendekatan visual.<sup>15</sup>

- a) Apabila titik-titik pada grafik scatterplot membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang atau menyempit, maka mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas.
- b) Apabila titik-titik tersebar secara acak tanpa membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Jadi pelaksanaan uji ini penting guna memastikan keakuratan dan validitas hasil model regresi yang digunakan.

### 3) Uji Linieritas

Uji linieritas menurut Priyatno merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan yang linier atau tidak dalam variabel penelitian<sup>16</sup>. Uji linieritas diterapkan untuk menguji apakah data penelitian menunjukkan pengaruh atau tidak, sehingga uji linieritas perlu dilakukan. Dasar pengambilan keputusan uji linieritas diambil berdasarkan dua variabel yang dikatakan memiliki hubungan linier jika nilai signifikansi (*linearity*) < 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (*linearity*) > 0,05, maka dua variabel dianggap tidak memiliki hubungan linier.

---

<sup>15</sup> Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik : Implementasi Uji Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*, (Sukoharjo : Pradina Pustaka 2022) hal. 71

<sup>16</sup> Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2016) hal. 98

### c. Uji Hipotesis

#### 1) Uji Regresi Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis regresi sederhana dapat diterapkan jika penelitian melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen.<sup>17</sup>

Rumus analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pasien)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

#### 2) Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan variabel independen lainnya berada dalam kondisi konstan. Pengujian ini dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  untuk menentukan signifikansi pengaruh yang ditimbulkan.<sup>18</sup> Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji t, kriteria pengambilan keputusan dapat dijelaskan sebagai berikut:

<sup>17</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2015).

<sup>18</sup> Yulius Saputra, "Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang)" (UIN Raden Fatah Palembang, 2016).

- a) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti bahwa variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3) Determinasi

Koefisien determinasi (*R-square* atau  $R^2$ ) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam suatu model regresi. Nilai ini mencerminkan tingkat kontribusi variabel independen terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Selanjutnya, kategori tingkat hubungan dapat diketahui berdasarkan kisaran nilai *R-square* yang diperoleh.

**Tabel 3.4 Interpretasi Nilai R-Squared**

Nilai R-Squared	Tingkat Hubungan
0	Tidak Hubungan
0 - 0,1999	Sangat Rendah
0,2 - 0,399	Rendah
0,4 - 0,599	Cukup
0,6 - 0,799	Kuat
0,8 - 0,999	Sangat Kuat
1	Hubungan Sempurna

Sumber: Tabel interpretasi Nilai *R-Squared* oleh Rifkhan<sup>19</sup>

<sup>19</sup> *Membaca Hasil Regresi Data Panel* (Wonocolo: Cipta Media Nusantara, 2022).