

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Untuk lokasi penelitian merupakan di Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda. Di sisi lain, subjek penelitian ini merupakan pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah di jalan Pangeran Hidayatullah , Kelurahan Pelabuhan, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang biasanya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu, yang sangat menarik karena itu berarti kita dapat fokus pada kelompok tertentu serta benar-benar mengenal mereka. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memproses data menggunakan angka untuk menghasilkan informasi yang terstruktur, menurut Sinambela (2020). Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian ini berakar pada filsafat positivisme serta dianggap sebagai metode ilmiah karena memenuhi kaidah-kaidah ilmiah dengan cara yang obyektif, sistematis, konkrit, terukur, serta rasional. Kita akan mengumpulkan serta menganalisis data kuantitatif serta statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data, menguji, serta menjelaskan pengaruh daya tanggap karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda. Kepuasan pelanggan merupakan subjek penelitian penulis, serta kami akan menyelam lebih dalam untuk mengetahui bagaimana cara kerjanya.

2.3 Populasi serta Penentuan Sampel

2.3.1 Populasi

Peneliti memilih subjek atau objek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu untuk dipelajari. Melalui proses ini, pada akhirnya mereka dapat menyimpulkan bahwa populasi tersebut mewakili suatu wilayah generalisasi. Sugiyono (2020) memberikan definisi populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasinya merupakan pasien Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda yang tidak diketahui jumlahnya. Karena data tersebut dirahasiakan oleh pihak rumah sakit, maka peneliti menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel penelitian apabila jumlah populasinya tidak diketahui.

2.3.2 Penentuan Sampel

Penelitian dapat menggunakan sampel untuk mengumpulkan data; keakuratan data bergantung pada sampel yang dikumpulkan. Apabila populasi tidak diketahui, penelitian ini menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Formula Cochran sangat akurat ketika digunakan pada populasi yang sangat besar (Sujalu *et al.*, 2021).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Nilai str yang diperoleh dari table distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan 1,96

- P = Nilai proporsi yang didapatkan dari penelitian sebelumnya (kepuustakaan), apabila proporsi tidak diketahui, maka perkiraan sebesar 50% (0,5)
- q = 1-p
- e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%

Perhitungan :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Jumlah sampel yang diperlukan merupakan 96,04 responden, yang dihitung melalui perhitungan sampel tersebut serta dibulatkan menjadi 100 responden dalam penelitian ini.

2.4 Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam kasus di mana peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner serta wawancara, responden merupakan individu yang merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti, baik tertulis maupun lisan.

2.4.1 Data Primer

Data utama penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan. Kuesioner ini berisi pertanyaan serta pernyataan tentang bagaimana respons karyawan berdampak pada kepuasan pasien Rumah sakit Aisyiyah Samarinda (Burhan Bungin 2005).

2.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti. (Muhammad Fauzi 2009). Ini merupakan data yang diperoleh dari catatan atau laporan historis yang tersimpan dalam arsip atau diperoleh dari catatan atau website pihak lain yang berkaitan dengan penelitian.

2.5 Definisi Operasional serta Pengukuran Variabel

Definisi operasional mencakup batasan serta metode pengukuran variabel yang akan diteliti di masa mendatang. Definisi operasional terdiri dari matrik yang mengandung nama variabel, deskripsi variabel, peralatan yang digunakan untuk mengukur, hasil pengukuran, serta skala yang digunakan. Definisi operasional digunakan untuk memudahkan serta memastikan integritas pengumpulan data.

Tabel 2. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
----------	----------------------	-----------	-------

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (x)	Menurut Menurut Lupiyoadi (2013:182) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), merupakan keinginan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat serta tepat sambil menyediakan informasi kepada karyawan.	1. Kesiediaan membantu pelanggan 2. Tanggap terhadap keluhan 3. Kecepatan dalam Menyelesaikan Masalah (Robyardi, 2017)	Likert
Kepuasan pasien (Y)	Menurut Kotler serta Keller (2009:138), kepuasan (<i>Satisfaction</i>) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi Ketika mereka membandingkan kinerja produk Dengan ekspektasi mereka.	1. Tempat 2. Kenyamanan 3. Kemudahan prosedur administrasi 4. Kesesuaian spesifikasi 5. Kemampuan	Likert

(Erfan Robyardi, 2017)

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, kuesioner digunakan. Seperti yang dikatakan oleh Sujarweni (2020), kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang diberikan kepada responden dengan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus mereka jawab. Seperangkat pernyataan atau pertanyaan diberikan kepada responden untuk dipertimbangkan serta direspon. Untuk memastikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, responden dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Dalam hal ini, kami mengusulkan penggunaan skala Likert untuk mengukur tanggapan responden terhadap pertanyaan atau isu yang diajukan kepada partisipan penelitian. Untuk setiap pertanyaan, kami telah menyediakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban. Untuk mendapatkan data yang paling komprehensif serta akurat, digunakan kuesioner G-option, dengan masing-masing dari empat jawaban diberi skor.

Tabel 2. 2 Skor

Jawaban	Nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

2.7 Teknik Analisis Data

Ghozali (2021) mengemukakan bahwa analisis data dapat didefinisikan sebagai “proses mendapatkan informasi relevan yang terkandung dalam data serta menggunakan hasilnya untuk memecahkan masalah.” Analisis data mencakup berbagai kegiatan, termasuk penyelesaian perhitungan untuk memecahkan rumusan masalah serta menguji hipotesis, klasifikasi data berdasarkan variabel serta jenisnya, tabulasi data berdasarkan variabel, serta penyajian data berdasarkan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode analisis data sebagai berikut:

2.7.1 Uji Instrumen

Data dalam penelitian ini mewakili variabel yang penting dipelajari serta memungkinkan pembuktian hipotesis, data memainkan peran penting dalam sebuah penelitian. Kualitas data ditentukan oleh validitas data. Seberapa baik instrumen memenuhi kriteria validitas serta reliabilitas menentukan hal ini. Dalam hal ujian ini, ada dua tes yang digunakan, secara khusus:

a. Uji validitas

Untuk menunjukkan validitas serta reliabilitas data, dilakukan uji validitas. Salah satu metode yang memungkinkan untuk menentukan validitas suatu survei merupakan dengan menggunakan uji validitas. Jika item-item yang termasuk dalam pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dapat dianggap valid.

Akan sangat bermanfaat untuk mengevaluasi validitas kuesioner dengan menggunakan uji validitas. Ketepatan alat pengukur dalam menangkap variabel sasaran dinilai. Menurut Sugiyono (dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) serta Golafshani (dalam Budiastuti & Bandur, 2018), sudut pengetahuan didasarkan pada data angka, fakta, kenyataan, serta kesimpulan.

Salah satu cara untuk menentukan apakah suatu survei valid merupakan dengan menggunakan uji validitas. Uji ini membantu kita untuk memahami apakah kuesioner merupakan alat yang efektif untuk mengukur konstruk yang kita minati (Ghozali, 2021). Dapat dikatakan bahwa suatu kuesioner menjadi valid jika pertanyaan serta pernyataan mampu menjelaskan konstruk yang akan diukur dengan cara yang memuaskan. Hasil uji validitas dapat dilihat dari nilai r hitung pada data yang akan diolah dengan SPSS 21. Nilai r hitung merupakan nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan. Idealnya, nilai ini harus lebih tinggi dari nilai r tabel. Mungkin ada baiknya untuk mengingat bahwa derajat kebebasan (df) merupakan $n-2$, serta tingkat signifikansinya merupakan $\alpha = 0,05$ (atau 5%). Jika boleh, saya ingin menyajikan rumus berikut ini:

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi Antar X serta Y.

n : Jumlah Responden.

x : Skor Item Kuesioner.

y : Total Skor Item Kuesioner.

$\sum x^2$: Jumlah Kuadrat Seluruh Skor X.

$\sum y^2$: Jumlah Kuadrat Seluruh Skor Y

Adapun ketentuan-ketentuan pengambilan keputusan pada uji validitas sebagai berikut:

1. Jika r hitung lebih dari r tabel (pada tingkat signifikansi 0,05), maka item kuesioner dapat dinyatakan valid.
2. Jika r hitung kurang dari r tabel (pada tingkat signifikansi 0,05), maka item kuesioner dapat dinyatakan tidak valid

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan metode untuk mengukur kuesioner yang menunjukkan variabel atau konstruk, menurut Ghazali (2018). Jika respon seseorang terhadap suatu pernyataan merupakan konstan atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dapat diandalkan.

Validitas kuesioner pengumpulan data dinilai dengan uji reliabilitas instrumen penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, seperti yang dikemukakan oleh Putri dalam Dewi serta Sudaryanto (2020). Namun menurut Bandur (Budiyanti & Bandur, 2018), salah satu cara untuk mendefinisikan reliabilitas merupakan sebagai penilaian terhadap prosedur atau hasil dari suatu penelitian. Berikut merupakan cara rumus alpha yang digunakan untuk menentukan reliabilitas dalam penelitian ini:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si}{\sum st} \right)$$

Keterangan:

r_i : Nilai Reliabilitas.

k : Jumlah Instrumen Pertanyaan.

$\sum si$: Jumlah Varian Instrumen Pertanyaan.

$\sum st$: Varian Total.

Alat pengukur yang dapat diandalkan memenuhi kriteria jika secara konsisten menghasilkan hasil yang akurat. Hanya ada satu pengukuran, serta pemeriksaan statistik memastikan ketergantungan. Nilai Cronbach's Alpha dibandingkan dengan 0,60 dalam penelitian ini. Perbandingan ini didasarkan pada hal-hal berikut, seperti yang dinyatakan oleh Ghazali (2019):

- 1) Pertama, dapat mempercayai instrumen jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.
- 2) Kedua, instrumen tidak dipercaya jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60.

2.7.2 Uji Linearitas

Jika distribusi nilai data linier, maka Anareg dapat ditentukan dengan menggunakan uji linieritas. Anareg linier digunakan untuk menyelesaikan data penelitian jika hasilnya tergolong linier.

2.7.3 Uji Asumsi Klasik

Ketika mengevaluasi asumsi klasik, tujuannya merupakan untuk menemukan kasus di mana persamaan regresi konsisten serta tidak memiliki kecenderungan untuk berubah. Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan Regresi Linier Berg, uji asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan uji heteroskedastisitas, multikolinieritas, serta normalitas. Karena kurangnya data runtun waktu, penelitian ini memakai tiga pengujian berdasarkan asumsi klasik (Sugiyono, 2014).

a. Uji Normalitas

Ghazali (2016) menyatakan bahwa tujuan uji normalitas dalam sebuah model regresi merupakan untuk mengetahui apakah distribusi variabel independen serta dependen normal atau tidak. Hasil uji statistik akan menjadi lebih rendah jika variabel yang bersangkutan tidak mengikuti distribusi normal. Untuk memungkinkan pengujian statistik di masa depan, model regresi yang layak harus memiliki distribusi normal atau sangat mendekati. Dalam keadaan tertentu, uji Kolmogorov-Smirnov program SPSS untuk

normalitas data dapat digunakan:

- 1) Data dianggap memiliki distribusi normal jika nilai signifikansinya lebih dari 5% (0,05).
- 2) Data tidak mengikuti distribusi normal jika nilai signifikansi kurang dari 5% (0,05).

b. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa ketika melakukan analisis regresi, sebaiknya menggunakan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah variabel dependen serta independen saling berkorelasi. Pada saat menguji nilai koefisien, t-hitung akan lebih kecil dari t-tabel karena nilai variabel yang tinggi pada sampel yang disebabkan oleh uji multikolinieritas ini mengindikasikan adanya error yang besar. Model regresi yang ideal tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas atau korelasi. Dalam keadaan seperti ini, multikolinieritas model regresi dapat dideteksi dengan menggunakan *variance inflation factor (VIF)* serta *tolerance*:

- 1) Gejala multikolinieritas dapat dikatakan timbul jika nilai VIF lebih besar dari 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10.
- 2) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 atau *tolerance* lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gozali (2016) menyarankan agar model regresi diuji dengan menggunakan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap memiliki varian yang tidak sama. Heteroskedastisitas dapat terjadi apabila terdapat pengaruh timbal balik yang signifikan antara variabel independen serta dependen. Jika nilai signifikan variabel independen lebih besar dari 0,05, maka dapat diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikan variabel independen lebih kecil dari 0,05 maka dapat diartikan terjadi heteroskedastisitas.

Jika model regresi menampilkan varians yang tidak sama antar penelitian, uji heteroskedastisitas mungkin dapat menjelaskan masalah ini (Ghozali, 2016). Salah satu pendekatan yang mungkin untuk memeriksa heteroskedastisitas merupakan dengan menggunakan uji Glejser pada situasi berikut:

- 1) Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$.
- 2) Jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan adanya heteroskedastisitas.

2.7.4 Regresi Linear Sederhana

Satu variabel dependen serta satu variabel independen dalam penelitian ini memiliki hubungan fungsional atau sebab akibat. Persamaan umum regresi sederhana merupakan:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y : Variable Dependen yaitu Kepuasan Pasien

a : Konstanta

b : Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependen yang didasarkan pada perubahan variable independen

x : Variabel Independen yaitu Daya Tanggap

2.7.5 Uji Hipotesis

Hosseini (2016) Untuk menunjukkan apakah semua variabel independen model secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, pada dasarnya dilakukan pengujian hipotesis.

a. Uji t

Untuk menguji hubungan antara variabel dependen (Kepuasan pasien) dengan masing-masing variabel independen (Daya tanggap), digunakan uji t. Kolom sig (signifikansi) pada tabel menampilkan temuan uji t. Berikut ini merupakan persyaratan untuk membangun hubungan antara variabel independen serta dependen:

- 1) Pengaruh secara parsial antara variabel independen serta dependen dapat disimpulkan jika nilai t-value atau signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.
- 2) Dapat disimpulkan bahwa faktor independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen jika nilai t-value atau signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

b. Koefisien Determinasi

Penelitian yang dilakukan oleh Hasiara serta kawan-kawan pada tahun 2019 yaitu Salah satu cara untuk mengetahui bagaimana dua variabel berskala interval (gejala) berhubungan satu sama lain merupakan dengan uji koefisien. Jika variabel pertama sangat signifikan, maka variabel kedua juga akan sangat signifikan; sebaliknya, korelasi negatif akan muncul jika variabel pertama sangat signifikan variabel kedua cukup kecil. Korelasi jenis ini dikenal sebagai korelasi positif atau searah.

Untuk uji koefisien, hasil perhitungan korelasi disebut sebagai:

- 1) Jika nilainya kurang dari 0,20, maka diasumsikan tidak ada hubungan.
- 2) Hubungannya ada, tetapi rendah, dengan nilai antara 0,20 serta 0,40.
- 3) Ketiga, korelasinya cukup, berada di antara 0,40 hingga 0,70.
- 4) Korelasinya tinggi ($r = 0,70-0,90$).
- 5) Korelasinya cukup tinggi, berkisar antara 0,90 hingga 1,00.