

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Jalan Pangeran Hidayatullah No.64, Pelabuhan, Kota Samarinda ialah lokasi RSIA 'Aisyiyah, tempat penulis ini melakukan penelitian.

### 2.2 Jenis Penelitian

Studi ini menggunakan penelitian kuantitatif, yang mengacu pada metoda penelitian yang mengumpulkan serta menganalisa data berdasarkan angka dan numerik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguraikan dan menjelaskan korelasi antar berbagai variabel.

### 2.3 Populasi dan Penentuan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Hamzah dan Purwati (2020), populasi ialah sekumpulan item atau partisipan yang telah ditentukan dalam penelitian dengan jumlah dan sifat yang telah ditentukan yang digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan. Karenanya, partisipan dalam penelitian ini meliputi seluruh ibu serta anak yang dirawat di RSIA 'Aisyiyah, seperti yang telah disebutkan sebelumnya.

#### 2. Sampel

Sugiyono (2014:149), mendefinisikan sampel sebagai bagian kecil yang diambil dari populasi sesuai dengan metode yang telah ditetapkan untuk digunakan dalam mempresentasikan populasi secara keseluruhan. Peneliti dalam studi ini mempergunakan teknik pengambilan sampel secara acak, yang juga dikenali sebagai pengambilan sampel probabilitas, yang memastikan bahwa setiap orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Dikarenakan jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui, Sugiyono (2020:136) merekomendasikan penggunaan rumus *cochran* untuk menentukan sampel penelitian. Berikut rumus *cochran* :

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

Keterangan :

*n* : Banyaknya sampel yang diperlukan

*z* : Nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan nilai 1,96

*p* : nilai proporsi yang didapat dari penelitian sebelumnya (kepuustakaan), apabila proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% (0,5)

*q* : 1-*p*

*e* : Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%

Perhitungan :

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

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

$$n = 96,04$$

Prosedur pengambilan sampel ini menentukan bahwa 96,04 responden diperlukan. Jumlah responden dinaikkan menjadi 100 orang karena alasan penelitian, dan jumlah sampel dibulatkan menjadi 97 orang.

## 2.4 Sumber Data

Hermawan dan Amirullah (2016:118) menyatakan bahwa peneliti mengumpulkan data primer ketika mereka berbicara dengan responden atau mempelajari item secara langsung, dan data sekunder ketika mereka mengandalkan sumber selain diri mereka sendiri. Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah mengisi kuesioner yang berfungsi sebagai sumber data utama, sementara situs web serta karya ilmiah yang relevan untuk data sekunder.

## 2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Ialah suatu gambaran yang memiliki makna yang jelas dan dapat diukur secara objektif bilamana indikator tersebut tidak tampak yang kemudian nantinya memberikan penjelasan mengenai karakteristik terhadap yang diamati. Dalam studi ini, kepuasan pasien menjadi variabel terikat, sedangkan *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) menjadi variabel bebas.

**Tabel 2.1** Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Tangible</i> / Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) merupakan keseluruhan pelayanan yang diberikan berupa kenyamanan dalam bentuk fasilitas fisik	- Bangunan dan kebersihan - Kelengkapan fasilitas - Kelengkapan peralatan	<b>Likert</b>
2	<i>Reliability</i> / Kehandalan (X <sub>2</sub> )	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pasien secara akurat	- Kehandalan prosedur aktivitas/registrasi pelanggan - Kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan	<b>Likert</b>
3	Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan adalah respon yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit berupa rasa puas atau rasa kecewa.	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan prosedur administrasi - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan	<b>Likert</b>

Sumber : (Robyardi, 2017)

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Metodanya ialah kuesioner. Metoda ini melibatkan penyajian serangkaian pertanyaan secara langsung kepada sampel responden untuk mengumpulkan data. Kuesioner secara khusus

bertujuan untuk menilai kepuasan pasien terhadap aspek *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Keandalan) RSIA ‘Aisyiyah.

Dengan menggunakan skala Likert, data dari kuesioner dianalisis. Tingkat sikap, pendapat, atau persepsi seseorang di sepanjang dimensi tertentu dapat diukur dengan menggunakan skala Likert, menurut Sugiyono (2020: 168). Hal ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan posisi mereka dalam suatu kontinum berdasarkan rincian spesifik pertanyaan. Dengan memanfaatkan skala likert, variabel dapat diukur dan diwakili melalui indikator yang digunakan sebagai dasar dalam pengembangan instrumen tertulis, termuat dari pernyataan atau pertanyaan. Dalam bentuk sifatnya, skala likert yang dipergunakan pada studi ini mempergunakan skala likert unipolar yang mengacu pada nilai numerik yang hanya berupaya mengukur satu sifat yang lebih dominan antara setuju ataupun tidak setuju. Nilai dari skala unipolar dapat dikategorikan dari yang tertinggi atau terendah maupun sebaliknya tanpa adanya pemisah ditengahnya (Alhassan *et al.*, 2022). Skala ini mencakup empat kategori jawaban.

**Tabel 2.2** Skor Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2.7 Teknik Analisis Data

Tujuan dari analisis data adalah untuk menggabungkan dan mengoreksi data-data yang sudah dikumpulkan sebelumnya.

### 1. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Seperti yang dijelaskan oleh Sanaky *et al.* (2021), validitas berkaitan dengan keselarasan pengukuran dengan suatu yang ingin diukur. Validitas dalam penelitian mengacu pada sejauh mana instrumen yang digunakan sesuai dengan variabel yang diukur. Uji validitas berfungsi untuk menilai keakuratan dan relevansi instrumen pengukuran dan data yang diperoleh kaitannya dengan tujuan penelitian. Untuk menetapkan validitas, koefisien korelasi hitung ( $r$  hitung) harus  $\geq r$  tabel maka pengukuran dianggap valid.

#### 2) Uji Reliabilitas

Uji ini bertujuan untuk menilai keandalan kuesioner yang digunakan dalam penelitian dengan memeriksa ketepatan, akurasi, dan konsistensi di berbagai administrasi. Untuk mengetahui reliabilitas, item-item pernyataan dalam kuesioner yang sebelumnya dianggap valid dilakukan pengujian. Menurut Saleng (2021:42) suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha sama atau lebih besar dari 0,6.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik merupakan kondisi yang perlu dipenuhi dalam pengujian dengan metode analisis regresi berganda.

#### 1) Uji Linearitas

Uji linearitas yang dituangkan dalam penelitian Thein *et al.* (2021) berupaya untuk menjalin hubungan antar variabel. Untuk menilai linearitas, SPSS digunakan dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Jika signifikansi (linearitas) berada di

bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut menunjukkan hubungan linier. Selanjutnya asumsi linearitas dianggap valid jika deviasi linearitas melampaui alpha ( $\alpha$ ) = 0,05.

2) Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian normalitas adalah untuk mengetahui apakah residual dalam sebuah model regresi mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, kami menggunakan normal probability plot dari SPSS untuk melakukan uji normalitas. Uji normalitas lolos jika data terdistribusi dan mengikuti arah yang sama dengan garis diagonal. Menurut Setiawati (2021), asumsi normalitas dilakukan oleh model regresi jika dan hanya jika hipotesis ini benar.

3) Uji *Outlier*

Sebagaimana dikemukakan oleh Ghozali (2021), *outlier* adalah observasi yang mempunyai ciri khas yang menyimpang secara signifikan dari data lainnya. Keberadaan data *outlier* dapat berdampak negatif terhadap uji statistik, khususnya uji normalitas, sehingga menghasilkan hasil analisis regresi yang bias. Oleh karena itu, penting untuk melakukan uji outlier untuk menghilangkan nilai abnormal tersebut dari sampel, sehingga menghasilkan data dengan distribusi normal. Mendeteksi *outlier* dapat dilakukan tanpa menggunakan skor standar dengan mengidentifikasi nilai data yang melebihi 2,5 standar deviasi atau berada dalam kisaran 3 hingga 4 standar deviasi, bergantung pada ukuran sampel. Dengan menentukan nilai batas yang menandakan *outlier*, pengamatan ini dapat diidentifikasi dengan mengubah nilai data menjadi skor standar, yang biasa disebut skor-z.

4) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memainkan peran penting dalam model regresi linier berganda karena membantu menilai adanya korelasi yang signifikan antar variabel independen. Gangguan pada hubungan antara variabel independen dan dependen dapat dihasilkan dari uji korelasi. Penggunaan nilai toleransi dan VIF memungkinkan untuk pengujian multikolinearitas. Untuk memastikan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas, sering diyakini bahwa nilai VIF tidak boleh lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak boleh lebih rendah dari 0,10 (Setiawati, 2021).

5) Uji Heteroskedastisitas

Jika model regresi menunjukkan perubahan residual yang tidak merata, uji heteroskedastisitas akan menentukannya. Dengan menggunakan scatterplot dan kriteria bahwa titik-titik data tersebar di atas dan di bawah, heteroskedastisitas dapat diidentifikasi. Jika nilai p-value lebih dari 0,05, maka dianggap bebas dari masalah heteroskedastisitas, namun jika kurang dari atau sama dengan 0,05, maka terjadi masalah heteroskedastisitas (Indri & Putra, 2022).

### 3. Regresi Linear Berganda

Karena ada sejumlah faktor dalam penelitian ini, regresi linier berganda digunakan untuk menentukan bagaimana setiap variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Jadi, inilah rumusnya:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

$X_1$  : *Tangible* (Bukti Fisik)  
 $X_2$  : *Reliability* (Kehandalan)  
 $e$  : *Error*

#### 4. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) dapat digunakan untuk mengevaluasi dampak dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi di bawah 0,05 mengindikasikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel dependen (Wardani & Permata, 2022).

2) Uji F

Menghitung dampak total dari semua variabel independen terhadap variabel dependen adalah inti dari uji F. Dengan asumsi tingkat signifikansi di bawah 0,05, seperti yang dinyatakan oleh Lestari dkk. (2019), menunjukkan bahwa variabel independen memiliki dampak yang cukup besar terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Determinasi

Setiawati (2021) menyatakan bahwa koefisien determinasi merupakan ukuran seberapa baik model dalam menerangkan fluktuasi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini dihitung dengan mempergunakan Adjusted R-squared