

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Azwar (2008 : 7) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, akurat, dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud untuk mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi atau pun mencari implikasi.

Sekaran (2000 : 34) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik kelompok dalam situasi tertentu, berpikir sistematis tentang aspek-aspek dalam situasi tertentu, memberikan ide untuk penelitian lebih lanjut, dan untuk mengambil keputusan sederhana. Dengan kata lain, penelitian deskriptif menekankan pada penyajian data secara sistematis dan akurat sehingga dapat memberikan gambaran dengan jelas.

Pendekatan kuantitatif menurut Azwar (2008 : 5) adalah suatu penelitian yang menekankan analisisnya pada data angka yang diolah dengan metode statistika tertentu. Dengan kata lain, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif jika data yang digunakan bersifat angka.

3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004 : 72). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung dengan kriteria :

1. Pasien yang minimal di rawat inap dua hari
2. Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik

3.2.2. Sampel

Sampel menurut Hadi (2000 : 77) adalah sebagian dari keseluruhan individu yang menjadi objek penelitian. Supaya jumlah sampel yang digunakan proporsional dengan jumlah populasi maka jumlah sampel dihitung dengan rumus tertentu.

Pada penelitian ini, jumlah pasien rawat inap di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung diasumsikan tidak diketahui dengan pasti sehingga untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan digunakan dengan mengacu pendapat Aaker dan Kumar dalam Arikunto, (2002 : 116 : 32) Berdasarkan pendapat tersebut apabila jumlah populasi tidak diketahui maka sebaiknya menggunakan minimal 40 responden. Dengan demikian jumlah sampel penelitian ada 40 orang.

3.2.3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*. Teknik *incidental sampling* (Hadi, 2000 : 80) yaitu menggunakan

individu-individu yang telah memenuhi karakteristik penelitian dan kebetulan dijumpai oleh peneliti di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Anugrah Medika adalah tingkat perasaan pasien rawat inap setelah membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang dirasakan sesuai atau lebih dengan kebutuhan dan harapannya terhadap pelayanan yang telah diberikan di. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa yang masing-masing dimensinya memiliki beberapa indikator. Penjelasan dari dimensi kualitas jasa dan indikatornya sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah penampilan segala fasilitas fisik rumah sakit dan para karyawan RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung. Indikator :
 - a. Kebersihan ruang rawat inap
 - b. Penataan perabotan-perabotan yang ada di ruang rawat inap sehingga rapih dan enak dipandang mata
 - c. Kebersihan dari perabotan di ruang rawat inap
 - d. Desain interior ruang rawat inap kelihatan serasi sehingga membuat suasana di dalamnya nyaman
 - e. Ketenangan di ruang rawat inap, termasuk saat jam berkunjung
 - f. Kelengkapan fasilitas (contoh : oksigen, infus, wispot, kamar mandi dalam) yang tersedia di ruang rawat inap

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan segera, mudah, aman, dan ketepatan terhadap pelayanan RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung. Indikatornya antara lain seperti :

- a. Petugas rumah sakit dapat memenuhi setiap kebutuhan pasien
- b. Kemudahan (tidak rumit) dalam pengurusan syarat-syarat administrasi untuk menginap di Rumah Sakit
- c. Kecepatan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan administrasi rumah sakit (seperti : masalah pendaftaran, biaya rumah sakit)

3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan para pasien rawat inap di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung. Indikatornya antara lain seperti :

- a. Petugas rumah sakit langsung sigap ketika ada pasien rawat inap yang mengalami kondisi tidak wajar
- b. Hasil tes kesehatan pasien rawat inap segera diberitahukan kepada pasien tanpa pasien bertanya terlebih dahulu atau pasien menunggu terlalu lama
- c. Petugas rumah sakit memberikan tanggapan ketika ada keluhan dari pasien
- d. Petugas rumah sakit memberikan prioritas penanganan kepada pasien yang baru datang tanpa membedakan status sosial ekonomi (diskriminatif).

4. Jaminan (*assurance*) adalah mencakup pengetahuan, keramahan dan kesopanan yang dimiliki oleh para karyawan RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung. Indikatornya antara lain seperti :

- a. Rumah sakit memberikan jaminan bahwa petugas yang merawat pasien di ruang rawat inap ahli dibidangnya

- b. Obat yang diberikan oleh petugas sesuai dengan resep dokter dan apabila rumah sakit tidak tersedia segera menghubungi pasien
 - c. Petugas rumah sakit memberikan kepastian untuk mendapatkan kamar inap seperti yang dipilih oleh pasien
 - d. Petugas rumah sakit menjamin bahwa rumah sakit mampu mengawasi orang-orang yang datang berkunjung ke rumah sakit supaya kondisi selalu aman
 - f. Petugas rumah sakit memberikan jaminan bahwa orang-orang yang berada disekitar ruang rawat inap berperilaku tertib
 - g. Petugas rumah sakit memberikan jaminan tidak terjadi pencurian barang-barang milik pasien di ruang rawat inap
5. Empati (*emphaty*) adalah meliputi kesediaan untuk peduli dan diharapkan dapat memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial serta untuk dapat memahami kebutuhan para pasien rawat inap. Indikatornya antara lain seperti :
- a. Petugas kesehatan mampu memberikan perhatian secara individual kepada pasien
 - b. Setiap pasien mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial yang dimiliki pasien
 - d. Petugas kesehatan mampu menjaga kesantunan dalam berkomunikasi kepada pasien dan keluarganya
 - e. Petugas kesehatan bersikap ramah terhadap pasien dan keluarganya
 - f. Petugas kesehatan bersikap akrab terhadap pasien dan keluarganya

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Azwar (1998 : 91-92) adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh fakta mengenai variabel yang diteliti. Pada penelitian ini fakta yang diungkap merupakan fakta aktual. Menurut Azwar (1998 : 92-93) data faktual adalah data yang diperoleh dari subjek dengan anggapan bahwa memang subjeklah yang lebih mengetahui keadaan sebenarnya dan peneliti berasumsi bahwa informasi yang diberikan oleh subjek adalah benar. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini termasuk data primer. Hal tersebut mengacu pada pendapat Sugiyono (2004 : 129) bahwa data primer adalah data yang langsung dari sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan tidak melalui media perantara.

Untuk mengungkap fakta aktual penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner menurut Supranto (2006 : 135) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab dan merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti disebarkan kepada responden langsung yaitu kepada pasien rawat inap di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengadopsi model Likert. Model Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator

tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Menurut Sugiyono (2004 : 86-88) untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi skor pada setiap butirnya.

Berikut ini adalah skor yang diberikan pada kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini.

Tabel 5. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan

Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Bobot Skor
Sangat Penting (SP)	5
Penting (P)	4
Cukup Penting (CP)	3
Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Penting (STP)	1

Tabel 6. Skor Penilaian Tingkat Kinerja

Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Tingkat Kinerja (<i>Performace</i>)	Bobot Skor
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup Baik (CB)	3
Tidak Baik (TB)	2
Sangat Tidak Baik (STB)	1

3.5. Validitas dan Reliabilitas

Selanjutnya untuk memenuhi syarat yang baik dari suatu instrumen penelitian, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner. Penjelasan dari kedua hal tersebut sebagai berikut :

3.5.1. Validitas

Azwar (2000 : 5) menjelaskan bahwa validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Jadi suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang relevan dengan tujuan pengukuran dan harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut.

Pada penelitian ini, supaya alat ukur yang digunakan (angket) valid, maka angket tersebut akan diuji validitasnya, dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson. Menurut Azwar (2000 : 19) korelasi product moment Pearson yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total. Komputasi koefisien korelasi antara item dengan skor total akan mengakibatkan *over estimate* terhadap korelasi yang sebenarnya, sehingga perlu dilakukan koreksi dengan menggunakan rumus *part-whole* (Azwar, 2000 : 116). Selanjutnya hasil uji validitas ditemukan bahwa r hitung lebih dari r tabel, sehingga item-item tersebut dinyatakan valid. Dengan demikian kuesioner penelitian memenuhi syarat validitas alat ukur.

Validitas alat ukur (*questioner*) dapat diketahui dengan rumus Korelasi Product Moment yang bersumber dari Husein Umar (2003 : 120) dengan model sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \sum Xi yi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{(n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2)(n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}}$$

r = Koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y

X_i = Jumlah skor dari masing-masing variabel

Y_i = Jumlah skor dari seluruh variabel

n = Banyaknya variabel sampel yang dianalisis

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat ketetapan dan presisi instrumen (angket) sebagai alat ukur, sehingga angket cukup dapat dipercaya atau tepat digunakan sebagai alat pengumpul data. Alat ukur yang mantap atau stabil, akan dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*).

3.5.2. Reliabilitas

Menurut Azwar (2000 : 4) reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Pada penelitian ini digunakan teknik perhitungan reliabilitas koefisien *Alpha Cronbach*, dengan alasan komputasi dengan teknik ini akan memberikan harga yang lebih kecil atau sama besar dengan reliabilitas yang sebenarnya (Azwar, 2000 : 75). Jadi dengan menggunakan teknik ini akan memberikan hasil yang lebih cermat karena dapat mendeteksi hasil yang sebenarnya.

Untuk mengetahui Reliabilitas alat ukur kuisisioner digunakan rumus alpha () bersumber dari Supranto, (2002: 60) sebagai berikut.

$$= \frac{[k]}{K-1} \times \frac{[1 - \sum S_b^2]}{S_i^2}$$

Keterangan :

= Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya jumlah pertanyaan

$\sum S_b^2$ = Jumlah varian butir

S_i^2 = Varian total

Apabila hasil kuesioner *alpha* lebih dari 50% atau 0,5 maka kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya bila kurang dari 50% atau 0,5 kuesioner tersebut tidak reliabel (Ferdinand, 2006 : 196). Selanjutnya hasil uji reliabilitas ditemukan bahwa koefisien Alpha Cronbach lebih dari 0,50. Dengan demikian, kuesioner memenuhi syarat reliabilitas alat ukur.

3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis data *Importance-Performance Analysis* (IPA) yaitu alat analisis yang menggambarkan kinerja sebuah merek dibandingkan dengan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada, dengan menggunakan *Diagram Cartesius* (Santoso, 2001 : 224).

Importance-performance analysis (IPA) yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui suatu tingkat kepuasan peserta program berdasarkan dari daftar pernyataan

kusioner terhadap kualitas pelayanan yang diberikan RSIA Anugrah Medika di Bandar Lampung berdasarkan derajat kepentingan (*importance*) dan seberapa baik tingkat kinerja (*performance*) RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung dengan menggunakan diagram kartesius.

Diagram kartesius yang bertujuan untuk menunjukkan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) , dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pasien di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pasien di RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung.

Dalam pelaksanaan penelitian akan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja RSIA Anugrah Medika Bandar Lampung yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Analisis atas pelaksanaan kinerja unsur-unsur pelayanan yang diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan dengan penilaian berikut :

1. Jawaban sangat puas skor 5
2. Jawaban puas skor 4
3. Jawaban cukup puas skor 3
4. Jawaban tidak puas skor 2
5. Jawaban sangat tidak puas skor 1

Analisis tingkat kepentingan atau harapan pelanggan atas unsur-unsur kualitas pelayanan adalah menggunakan skala Likert lima tingkat Kelima penilaian sebagai tersebut diberi skor sebagai berikut :

1. Jawaban sangat penting skor 5
2. Jawaban penting skor 4
3. Jawaban cukup penting skor 3
4. Jawaban tidak penting skor 2
5. Jawaban sangat tidak penting skor 1

Dari jawaban responden tersebut akan dicari skor nilai sentral melalui pendekatan Modus tingkat kinerja pelaksanaan atau tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atau harapan dari setiap unsur bauran pemasaran. Modus yang digunakan karena skala yang digunakan adalah ordinal. Untuk itu nilai modus yaitu dicari skor yang terbanyak.

Untuk mengetahui unsur apa saja yang dianggap penting atau yang diharapkan oleh pelanggan tetapi kurang mendapat perhatian dalam pelaksanaannya oleh perusahaan akan dianalisis dengan menggunakan diagram Kartesius.

Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik : X dan Y.

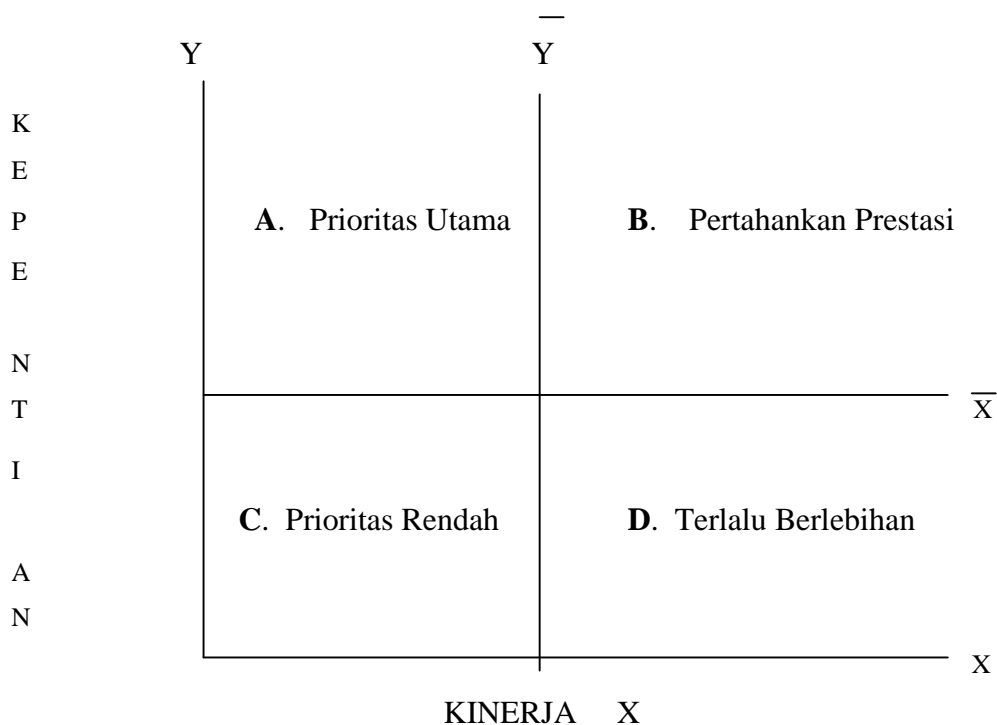
\bar{X} = skor Modus seluruh faktor tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan.

\bar{Y} = skor Modus dari seluruh faktor tingkat kepentingan pelanggan atas kualitas pelayanan.

Dengan sumbu X dan Y yang baru tersebut maka masing-masing variabel akan menempati posisinya didalam diagram Kartesius sehingga dapat dianalisis sesuai dengan posisi pada kuadrannya.

Diagram Kartesius dipergunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan atau harapan dari pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja perusahaan. Dengan diagram ini perusahaan dapat mengetahui posisi dari setiap strategi yang telah dilaksanakn apakah sudah memenuhi setiap sasaran pelanggan atau justru RSIA belum melaksanakan strategi yang sangat diharapkan atau dipentingkan oleh pelanggan. Analisis dilakukan dengan melihat pada posisi kuadran mana sebuah strategi tersebut berada. Posisi dari setiap kuadran tersebut memiliki indikasi sebagai berikut. Berikut ini adalah gambar diangram kartesius.

Gambar 3 Diagram Kartesius



Sumber: Santoso (2001 : 224).

Keterangan :

- Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen. Dikategorikan mengecewakan atau tidak puas.
- Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dikategorikan sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dikategorikan kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan. Dikategorikan kurang penting tetapi sangat memuaskan.