

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini, peneliti mendeskripsikan hasil informasi yang diperoleh sesuai dengan faktor-faktor yang akan diteliti terkait hubungan relationship dan sensorial experience dengan switching intention terhadap pelayanan rawat inap di RS UMM.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap RS UMM. Untuk jumlah populasi ini, peneliti menggunakan jumlah rata-rata kunjungan pasien yang mendapat pelayanan rawat inap pada tahun 2019-2021. Dengan rincian sebagai berikut;

Tabel 3. 1 Data jumlah kunjungan pasien rawat inap RS UMM tahun 2019-2021

2019	2020	2021
11149	8804	8640

Rata-rata kunjungan rawat inap RS UMM = $(11149 + 8804 + 8640) : 3 = 9531$ pasien. Dari data kunjungan tersebut maka diperoleh populasi menggunakan rata-rata kunjungan pasien rawat inap yaitu sebesar 9531 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian atau keseluruhan anggota yang diambil dari seluruh objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo 2005 dalam Pratiwi 2016). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Tujuan menggunakan *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti. Kriteria yang digunakan peneliti dalam penelitian sesuai dengan kriteria inklusi (Sugiyono, 2013). Besar sampel yang diambil dihitung menggunakan Rumus Slovin, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{9531}{1 + 9351(10\%)^2} = \frac{9531}{1 + 9531(0,1)^2} = \frac{9531}{95,32} = 90$$

Keterangan:

n: Sampel yang diteliti

N: Populasi

e: *Error margin* (10%)

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan peneliti adalah 90 sampel.

Responden yang akan dijadikan sampel adalah yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

1. Pasien Rawat Inap di RS UMM
2. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner
3. Usia ≥ 17 tahun
4. Tingkat Kesadaran pasien dengan nilai GCS 4 5 6
5. Sudah rawat inap maksimal 2 (dua) hari

b. Kriteria eksklusi

1. Pasien rawat inap ruang ICU
2. Pasien ruang Cathlab
3. Pasien yang tidak bisa baca tulis

3.3 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat untuk mengetahui Hubungan Relationship dan Sensorial Experience dengan Switching Intention terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit UMM.

3.3.1 Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubah atau timbulnya variabel terikat (Amirullah, 2013) dalam (Moelyani et al., 2021). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel variabel dalam emotional branding, yaitu :

1. Hubungan (relationship)

Menumbuhkan hubungan yang mendalam dan menunjukkan rasa hormat pada jati diri konsumen akan memberikan pengalaman emosional yang mendalam. Menurut Gobe (2005) hubungan dalam emotional branding adalah mengenai kenyamanan, jaminan, solusi, pemahaman, kesejajaran, memberikan rasa hormat, tidak diabaikan, kesesuaian dengan gaya hidup pelanggan dan ketulusan.

2. Pengalaman pancaindera (sensorial Experience)

Pengalaman pancaindera merupakan aktivitas penciptaan merek dengan cara memberikan rangsangan pancaindera konsumen. Item pengalaman pancaindera yang diukur dalam penelitian ini antara lain : bunyi, warna, rasa, bentuk dan aroma.

3.3.2 Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Amirullah, 2013). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah switching intention layanan rawat inap di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Switching intention pada konsumen layanan rawat inap adalah keinginan atau niat konsumen untuk

pindah dari RS UMM ke rumah lain pada saat mereka membutuhkan layanan rawat inap.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional dan skala pengukuran dari variabel-variabel penelitian ini diuraikan untuk memberikan pemahaman yang sama tentang pengertian variabel yang akan diteliti dan sebagai patokan untuk menentukan metodologi yang akan digunakan dalam analisis selanjutnya. Definisi operasional adalah definisi yang membatasi ruang lingkup atau pengertian .

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
1	Relationship	Hubungan adalah kunci dalam menciptakan merek yang memiliki emosional jangka panjang (Ellina et al., 2020)	Kuesioner	Nominal	5=Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2=Tidak Setuju 1=Sangat Tidak Setuju Hasil scoring dijumlahkan dan hasilnya dikategorikan menjadi: 1=baik Responden dikatakan baik jika total skor >27 0=Tidak Baik Responden dikatakan tidak baik jika total skor <27
2.	Sensorial Experience	Aktivitas penciptaan merek merek dengan menyediakan sensori konsumen rangsangan dengan tujuan membangkitkan emosi konsumen dan mempererat hubungan atau ikatan yang semakin dekat antara merek dan konsumen (Ellina et al., 2020)	Kuesioner	Nominal	5=Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2=Tidak Setuju 1=Sangat Tidak Setuju Hasil scoring dijumlahkan dan hasilnya dikategorikan menjadi: 1=baik Responden dikatakan baik jika total skor >15 0=Tidak Baik Responden dikatakan tidak baik jika total skor <15

3	Switching Intention	Tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa konsumen akan berpindah dari saat ini penyedia layanan ke penyedia layanan lain. (Ellina et al., 2020)	Kuesioner	Nominal	5=Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2=Tidak Setuju 1=Sangat Tidak Setuju Hasil scoring dijumlahkan dan hasilnya dikategorikan menjadi: 1=Minat Responden dikatakan Minat jika total skor >12 0=Tidak Minat Responden dikatakan Tidak Minat jika total skor <12
---	---------------------	--	-----------	---------	---

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto 2009 dalam Inten 2020).

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah :

Kuesioner yang disampaikan melalui kertas

- a. Alat tulis
- b. Laptop
- c. Aplikasi pengolah data

3.6 Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner untuk mengetahui pengaruh hubungan dan pengalaman sensorik terhadap switching intention pada pasien rawat inap di RS UMM.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret 2023-April 2023

3.8 Prosedur Pengolahan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien apabila peneliti sudah mengetahui variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang diharapkan oleh responden. Berikut tahapan dalam pengolahan data:

1. Pemeriksaan Data (Editing)

Editing adalah kegiatan untuk melakukan pengecekan isian kuisoner apakah jawaban lengkap, jelas, relevan, dan konsisten (Notoatdmojo, 2010:176). Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan dari hasil kuisoner akan diperiksa kembali oleh peneliti sebelum nantinya diolah oleh peneliti, untuk memastikan bahwa tidak terdapat data yang meragukan dan hal-hal yang salah.

2. Pemberian kode (coding)

Memberi kode terhadap pertanyaan yang telah diajukan guna mempermudah tabulasi dan analisa data

- a) Jenis Kelamin
 - 1 = Laki-Laki
 - 2 = Perempuan
- b) Umur
 - 1 = 17-24 Tahun
 - 2 = 25-34 Tahun
 - 3 = 35-49 Tahun
 - 4 = >50 Tahun
- c) Pengetahuan
 - 1 = Rendah
 - 2 = Tinggi
- d) Penghasilan
 - 1 = < Rp. 1.000.000
 - 2 = Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000
 - 3 = Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000
 - 4 = > Rp. 5.000.000
- e) Rawat inap pertama kali
 - 1 = Ya
 - 2 = Tidak
- f) Berapa kali di rawat inap
 - 1 = 2 kali
 - 2 = 3 kali
 - 3 = >3 kali
- g) Pembiayaan
 - 1 = Dana Pribadi / Out of Pocket
 - 2 = JKN-KIS
 - 3 = Asuransi Lain

- h) Kelas JKN KIS
 - 1 = Kelas 1
 - 2 = Kelas 2
 - 3 = Kelas 3
- i) Variabel Bebas (Relationship)
 - 1= Baik
 - 0= Tidak Baik
- j) Variabel Bebas (Sensorial Experience)
 - 1= Baik
 - 0= Tidak Baik
- k) Variabel Terikat (Switching Intention)
 - 1= Minat
 - 0= Tidak Minat

3. Entry Data

Entry merupakan proses memasukkan data yang diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan fasilitas komputer yang dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Program For Social Sciences*). Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi kesalahan yang besar.

4. Tabulasi (Tabulating)

Tabulasi adalah membuat tabel semua jawaban yang sudah diberi skor dan dimasukkan ke dalam tabel yang tersedia sesuai dengan tujuan penelitian (Notoatmodjo, 20010:176).

3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena analisis data dapat memberikan arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian (Notoatmodjo, 2010 dalam Arfiliyah, 2019).

1. Analisis univariat dilakukan untuk mendapat gambaran tentang distribusi frekuensi responden untuk masing-masing variabel.
2. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (crosstab) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik chisquare. Uji chi-square berguna untuk menguji hubungan atau pengaruh dua variabel yang menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

3.10 Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang sudah diperoleh dari hasil penelitian selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel untuk mengetahui pengaruh hubungan dan pengalaman sensorik terhadap switching intention pada pasien rawat inap di RS UMM.

3.11 Etika Penelitian

Menurut (Silviana Mustikawati, 2021) dalam (Purnomo & Mustikawati, 2014) Etika adalah aturan yang dipegang oleh peneliti dalam melakukan riset dan oleh karenanya para peneliti harus mengetahui dan paham tentang etika ini sebelum melakukan penelitian. Etika peneliti dalam penelitian adalah :

1. **Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)**

Peneliti sebelum melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang meminta izin untuk mengambil data penelitian yang dilakukan di rawat inap, karena perizinan penelitian akan berkaitan dengan pasien rawat inap. Sehingga perizinan yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menghormati Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang sebagai penyedia fasilitas kesehatan terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Peneliti dalam melaksanakan proses penelitian terhadap pasien rawat inap di RS UMM menginformasikan bahwa dalam pengisian kuesioner penelitian hanya bertujuan untuk kepentingan pendidikan. Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas responden baik nama, pekerjaan, umur dan jenis kelamin sehingga peneliti dapat menggunakan koding agar peneliti tetap memperhatikan privasi responden.

3. Menghormati Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*)

Peneliti dalam menerima jawaban yang sudah diberikan oleh responden bersikap adil dengan hasil jawaban responden. Karena suatu pendapat responden yang sudah menerima pelayanan kesehatan tidak bisa disamakan dengan pendapat responden yang lain.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Peneliti dalam proses penelitian mempertimbangkan dampak yang bisa merugikan responden, sehingga informasi yang didapat melalui kuesioner baik identitas maupun jawaban responden akan disimpan sebagai hasil data penelitian yang bermanfaat untuk pengembangan informasi penelitian.