

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2017). Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Habibie Ainun dengan melihat data kunjungan sejumlah 7 sampai 8 pasien per harinya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (P. D. Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel bergantung pada karakteristik dan jumlah populasi.

Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan salah satu rumus yang sering digunakan yaitu rumus Slovin (Wijaya, 2013).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan n = sampel, N = populasi, e = eror sampel. Dalam penelitian ini populasi mengacu pasien rawat inap di Rumah Sakit Habibie Ainun dengan melihat data kunjungan sebanyak 11.625 kunjungan dengan eror sebesar 10%, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= 11.625 \\ & \frac{1 + 11.625 \times (0,1)^2}{117,25} \\n &= 99,14 \\n &= 100\end{aligned}$$

Sesuai perhitungan di atas, dari jumlah pasien rawat inap di rumah sakit Habibie Ainun dengan melihat data kunjungan sebanyak 11.625 kunjungan, peneliti akan mengambil sampel 100 responden dengan kisaran 7 sampai 8 pasien per harinya di rumah sakit Habibie Ainun di Kota Parepare.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konsep yang mempunyai bermacam- macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi, yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi (Silaen, 2018). Variabel kepuasan yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dimensi *Tangibles, Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability*.

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2023.

2. Tempat

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Habibie Ainun di Kota Parepare..

3.6 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Hasil Ukur	Skala
1.	Tangible (Bukti Fisik)	Penampakan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi secara fisik	<p>1. Tidak Puas : Jika hasil skor 0-10</p> <p>2. Puas : Jika hasil skor 11-20</p> <p>Pengukuran dengan melampirkan 4 pertanyaan dengan kriteria nilai :</p> <p>a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p> <p>b. Tidak Setuju (TS) = 2</p> <p>c. Netral (N) = 3</p> <p>c. Setuju (S) = 4</p> <p>d. Sangat Setuju (SS) = 5</p> <p>(Margita Enno Yunida, 2016)</p>	Ordinal
2.	Reliability (Kehandalan)	Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat	<p>1. Tidak Puas : Jika hasil skor 0-7</p> <p>2. Puas : Jika hasil skor 8-15</p> <p>Pengukuran dengan melampirkan 3</p>	Ordinal

		dipercaya.	<p>pertanyaan dengan kriteria nilai :</p> <p>a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p> <p>b. Tidak Setuju (TS) = 2</p> <p>c. Netral (N) = 3</p> <p>c. Setuju (S) = 4</p> <p>d. Sangat Setuju (SS) = 5</p> <p>(Margita Enno Yunida, 2016)</p>	
3.	Assurance (Jaminan)	<p>Pengetahuan dan kebaikan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin..</p>	<p>1. Tidak Puas : Jika hasil skor 0-10</p> <p>2. Puas : Jika hasil skor 11-20</p> <p>Pengukuran dengan melampirkan 4 pertanyaan dengan kriteria nilai :</p> <p>a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p> <p>b. Tidak Setuju (TS) = 2</p> <p>c. Netral (N) = 3</p> <p>c. Setuju (S) = 4</p> <p>d. Sangat Setuju (SS) =</p>	Ordinal

			5 (Margita Enno Yunida, 2016)	
4.	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang tepat dimana pelanggan yang menunggu terlalu lama akan memberikan respons yang negatif terhadap mutu pelayanan	1. Tidak Puas : Jika hasil skor 0-7 2. Puas : Jika hasil skor 8-15 Pengukuran dengan melampirkan 3 pertanyaan dengan kriteria nilai : a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 b. Tidak Setuju (TS) = 2 c. Netral (N) = 3 c. Setuju (S) = 4 d. Sangat Setuju (SS) = 5 (Margita Enno Yunida, 2016)	Ordinal
5.	Emphaty (Empati)	Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pelanggan.	1. Tidak Puas : Jika hasil skor 0-10 2. Puas : Jika hasil skor 11-20 Pengukuran dengan melampirkan 4 pertanyaan dengan	Ordinal

			kriteria nilai : a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 b. Tidak Setuju (TS) = 2 c. Netral (N) = 3 c. Setuju (S) = 4 d. Sangat Setuju (SS) = 5 (Margita Enno Yunida, 2016)	
--	--	--	--	--

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat pada waktu penelitian yang menggunakan sesuatu metode (Arikunto, 2013). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kuesioner.

3.8 Pengumpulan Data

1. Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisoner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Suyanto 2005 dalam Arfilayah, 2019). Data primer penelitian ini diperoleh melalui responden di Rumah Sakit Habibie Ainun Kota Parepare dengan menggunakan kuesioner. Data primer yang diperoleh meliputi dimensi *Tangibles, Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability*.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain yang pada umumnya disajikan dalam bentuk tabel atau diagram (Suyanto 2005 dalam Arfilayah, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data pasien rawat inap di Rumah Sakit Habibie Ainun Kota Parepare.

3.9 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu kegiatan mengubah data awal menjadi data yang memberikan informasi ke tingkat yang lebih tinggi. Teknik pengolahan data pada penelitian ini meliputi :

a. Pemeriksaan Data (Editing)

Editing adalah kegiatan untuk melakukan pengecekan isian kuisoner apakah jawaban lengkap, jelas, relevan, dan konsisten (Notoatmojo, 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.

b. Pemberian kode (coding)

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

a) Kehandalan

1 = Tidak Puas

2 = Puas

b) Daya Tanggap

1 = Tidak Puas

2 = Puas

c) Jaminan

1 = Tidak Puas

2 = Puas

d) Empati

1 = Tidak Puas

2 = Puas

e) Bukti Fisik

1 = Tidak Puas

2 = Puas

c. 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.

d. Tabulasi (Tabulating)

Tabulasi adalah membuat tabel semua jawaban yang sudah diberi skor dan dimasukkan kedalam tabel yang tersedia sesuai dengan tujuan penelitian (Notoatmodjo, 2010:176).

3.10 Analisis dan Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2011) dalam (Anggraini, 2018), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat, dimana analisa ini berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sehingga kumpulan data berubah menjadi informasi yang berguna dan pengolahan data hanya pada satu variabel dan bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian. Sementara untuk penyajian data peneliti menggunakan tabel yang diharapkan dapat mempermudah pengambilan kesimpulan

3.11 Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2014), etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut (Hidayat, 2014) :

1. Lembar Persetujuan (Informed consent)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi lembar persetujuan secara sukarela.

2. Kerahasiaan (Confidentiality)

Segala informasi yang didapat dari responden akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

3. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, melainkan lembar tersebut hanya diberi kode atau inisial.

4. Sukarela

Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti (Fatimah et al., 2020).