

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*, suatu jenis penelitian variabel independent dan variabel dependent dikumpulkan dalam waktu bersamaan untuk mengetahui hubungan antar kedua variabel (Adiputra et al., 2021). Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih rumah sakit.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel merupakan suatu karakteristik guna mengukur objek penelitian. Variabel penelitian diklasifikasikan menjadi dua yaitu (Adiputra et al., 2021):

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan jenis variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan dari variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah lokasi rumah sakit, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan suatu jenis variabel yang diamati atau diukur. Variabel terikat pada penelitian ini adalah keputusan pasien memilih rumah sakit.

### 3.3 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala	Hasil Ukur
Variabel Bebas					
Lokasi Rumah Sakit	Posisi/letak rumah sakit berada yang menyebabkan pasien memilih RS Lavalette berdasarkan faktor lokasi yang strategis, dekat dengan rumah, dan dilalui transportasi umum.	Kuesioner	Pengisian kuesioner	Ordinal	Hasil <i>scoring</i> faktor lokasi rumah sakit : 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangat setuju Jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi tidak setuju (skor <13), sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi setuju (skor ≥13).
Kualitas Pelayanan	Tingkat keunggulan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pasien.	Kuesioner	Pengisian kuesioner	Ordinal	Hasil <i>scoring</i> faktor kualitas pelayanan : 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangat setuju

					Jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi tidak setuju (skor <15), sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi setuju (skor ≥15).
Citra Rumah Sakit	Kesan baik yang dimiliki oleh rumah sakit yang ditimbulkan karena adanya <i>image</i> rumah sakit yang bagus dan telah terakreditasi paripurna.	Kuesioner	Pengisian kuesioner	Ordinal	Hasil <i>scoring</i> faktor citra rumah sakit : 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Setuju 4 = Sangat setuju Jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi tidak setuju (skor <15), sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi setuju (skor ≥15).
Variabel Terikat (Y) Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit	Proses pengambilan keputusan oleh pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan (rumah sakit) dengan memperhatikan faktor lokasi, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit.	Kuesioner	Pengisian kuesioner	Nominal	Hasil <i>scoring</i> keputusan pasien : 1 = Tidak 2 = Ya

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Adiputra et al., 2021). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette, pada bulan Agustus 2023 yang berjumlah 21.203 orang.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hernawati, 2017). Peneliti telah melakukan studi pendahuluan, diketahui jumlah pasien rawat jalan pada bulan Agustus 2023 yaitu 21.203 orang. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Gambar 3. 1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan dalam penelitian (10%)

Perhitungan sampel rekam medis pasien rawat jalan :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\n &= \frac{21.203}{1 + 21.203 (0,1)^2} \\n &= \frac{21.203}{1 + 21.203 (0.01)} \\n &= \frac{21.203}{1 + 212,03}\end{aligned}$$

$$n = \frac{21.203}{213,03}$$

$$n = 99,53$$

$$n \approx 100$$

Dengan tingkat kesalahan 10% perhitungan di atas menunjukkan jumlah sampel pasien rawat jalan yang dibutuhkan yaitu 100 orang.

### **3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan untuk mengumpulkan data (Adiputra et al., 2021). Adapun bentuk instrumen penelitian yang peneliti gunakan yaitu kuesioner.

#### **3.5.2 Cara Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah informasi yang diungkapkan melalui angka-angka sehingga selalu berkenaan dengan prosedur statistik (Syapitri et al., 2021). Data kuantitatif pada penelitian ini didapatkan dari perhitungan lokasi, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit dengan keputusan pasien dalam memilih rumah sakit.

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

##### **1) Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian yaitu responden (Syapitri et al., 2021). Pada penelitian ini, data primer didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan.

##### **2) Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen maupun publikasi yang diperoleh dalam bentuk jadi dan tidak membutuhkan proses pengukuran secara langsung (Syapitri et al., 2021). Data

sekunder pada penelitian ini antara lain jumlah pasien, lokasi, visi, misi, dan akreditasi di Rumah Sakit Lavalette, yang didapatkan dari laporan internal rumah sakit.

Cara pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan untuk mengukur faktor lokasi, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit terhadap keputusan pasien memilih Rumah Sakit Lavalette.

### 3.6 Teknis Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.6.1 Teknik Pengolahan

Pada penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Tahapan dalam pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut :

1. Tahap *Editing*

Pada tahap *editing*, penulis melakukan pengecekan kembali terhadap pernyataan pada kuesioner yang akan disebarkan kepada pasien. Tahapan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan *input* pernyataan pada lembar kuesioner atau *google formulir*.

2. Tahap *Coding*

Pada tahap *coding*, penulis melakukan kodefikasi pernyataan yang terdapat pada kuesioner dengan jawaban responden dalam bentuk angka. Tujuan dari kodefikasi pernyataan dan jawaban ini adalah untuk mempermudah proses pengolahan data hasil penelitian. Adapun kodefikasi pernyataan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Pengkodean Pernyataan Kuesioner

<b>Pernyataan</b>	<b>Kode</b>
<b>Lokasi Rumah Sakit</b>	<b>P</b>
Pernyataan 1	P1
Pernyataan 2	P2
Pernyataan 3	P3

Pernyataan 4	P4
Pernyataan 5	P5
Pernyataan 6	P6
Pernyataan 7	P7
<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Q</b>
Pernyataan 1	Q1
Pernyataan 2	Q2
Pernyataan 3	Q3
Pernyataan 4	Q4
Pernyataan 5	Q5
Pernyataan 6	Q6
<b>Citra Rumah Sakit</b>	<b>R</b>
Pernyataan 1	R1
Pernyataan 2	R2
Pernyataan 3	R3
Pernyataan 4	R4
Pernyataan 5	R5
Pernyataan 6	R6
<b>Keputusan Pasien</b>	<b>Y</b>

### 3. Tahap *Entry*

Pada tahap *entry*, jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dalam bentuk angka. Hasil dari pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariat dan bivariat.

Tabel 3. 3 Pengkodean Jawaban Kuesioner

Jawaban	Nilai
<b>Faktor Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Citra RS</b>	
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4
<b>Keputusan Memilih</b>	
Tidak	1
Ya	2

4. Tahap *Cleaning*

Pada tahap *cleaning*, peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk memastikan bahwa data responden tidak mengandung kesalahan.

**3.6.2 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada setiap variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memiliki 2 variabel yaitu variabel independent (lokasi rumah sakit, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit) dan variabel dependent (keputusan pasien memilih rumah sakit).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hipotesis dari variabel bebas dan variabel terikat yaitu lokasi rumah sakit, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit dengan keputusan pasien memilih Rumah Sakit Lavalette. Peneliti menggunakan uji statistika yaitu *uji chi-square* untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel

independent dengan variabel dependent dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun ketentuan dari *uji chi-square* adalah sebagai berikut :

- a. Apabila nilai *p-value* < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan terdapat hubungan yang signifikan.
- b. Apabila nilai *p-value*  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan tidak terdapat hubungan yang signifikan.

### 3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

#### 3.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

#### 3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Rancangan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2023					2024		
		Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Identifikasi masalah penelitian								
2	Pengajuan judul								
3	Penyusunan proposal								
4	Perbaikan proposal								
5	Seminar proposal								
6	Revisi hasil seminar proposal								
7	Pengambilan data penelitian								
8	Pengolahan data penelitian								
9	Penyusunan hasil penelitian								
10	Seminar hasil penelitian								

### **3.8 Tahap Penelitian**

Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan September 2023 - Februari 2024. Berikut merupakan tahapan penelitian yang dilakukan :

1. Studi Pendahuluan

Pada tahapan awal, peneliti melakukan studi pendahuluan ke RS Lavalette sebagai lahan yang digunakan untuk penelitian. Kegiatan studi pendahuluan dilakukan peneliti untuk menentukan permasalahan apa yang akan diangkat dalam penelitian.

2. Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah, masalah yang ditemukan peneliti kemudian yang melatarbelakangi penelitian yang dilakukan.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- a. Data Primer

Pengumpulan data primer yang dilakukan melalui kuesioner.

- b. Data Sekunder

Pada pengumpulan data sekunder, peneliti melakukan pengajuan studi pendahuluan ke Rumah Sakit Lavalette dengan melakukan wawancara kepada kepala rekam medis Rumah Sakit Lavalette guna mendapatkan data yang dibutuhkan.

4. Penyaringan Responden

Penyaringan responden disesuaikan dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti guna memudahkan proses pengambilan data.

5. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarikan kepada pasien dan dilakukan wawancara secara langsung oleh peneliti.