

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yaitu peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada saat yang sama tetapi setiap subjek hanya akan diamati satu kali dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut (Nurlian, 2021). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini adalah di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Waktu penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu bulan juni tahun 2025.

3.3 Populasi dan Sempel Penelitian

3.3.1. Populasi

Populasi penelitian adalah suatu objek/subjek dengan kualitas tertentu yang digunakan peneliti sebagai bahan penelitian dan dijadikan kesimpulan (Artanti, 2022). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang berjumlah 1586 orang dengan pembayaran umum berdasarkan data dari rata-rata kunjungan pasien rawat jalan umum yang datang untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang selama 1 bulan.

3.3.2. Sempel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan pembayaran umum di Stikes Panti Waluya Malang. Besar sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini di hitung menggunakan rumus slovin. Perhitungan jumlah sampel minimum untuk penelitian ini dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$
$$n = \frac{1586}{1 + 1586(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1586}{1 + 1586(0,01)}$$

$$n = \frac{1586}{1 + 15,8}$$

$$n = \frac{1586}{16,8}$$

$n = 94$ Responden

Keterangan

n = Besarnya sampel

N = Jumlah populasi yaitu 1586

1 = Konstanta tetap

d = Tingkat kepercayaan yang diinginkan (0,1)

Setelah menghitung jumlah sampel minimum, maka didapatkan ukuran sampel minimum untuk penelitian ini sebanyak (94) responden.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Definisi operasional dari variable penelitian adalah ;

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Hasil pengukuran	Skala Data
Variabel Dependen					
1.	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	Penilaian pasien terhadap daya tarik yang dimiliki oleh Rumah Sakit.	Kuesioner	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju	Ordinal
2.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Penilaian pasien terhadap kemampuan Rumah Sakit memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas.	Kuesioner	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju	Ordinal

3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Penilaian pasien menunjukkan seberapa cepat dan tanggap penyedia layanan dalam membantu, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan.	Kuesioner	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju	Ordinal
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Perilaku penyedia layanan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pasien, karena pasien merasa diperlakukan dengan baik.	Kuesioner	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju	Ordinal
5.	Empati (<i>empathy</i>)	Penilaian pasien menunjukkan seberapa baik fasilitas kesehatan memahami kebutuhan mereka dan memberi perhatian secara pribadi	Kuesioner	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju	Ordinal
Variabel Independen					
6.	Minat Kunjungan Ulang	Pernyataan dari pasien akan dikirim kembali menggunakan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.	Kuesioner	1. Berminat 2. Tidak Berminat	Nominal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan bagian krusial dari proses tersebut, Karena berfungsi untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian (Anisa, 2023). Instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner sejumlah 30 pertanyaan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pada lampiran yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Rumah Sakit Panti Waluya Malang dengan Responden yang berbeda.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji instrumen penelitian yang digunakan valid atau tidak. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 25 pertanyaan terkait kepuasa pasien. Kuesioner tersebut telah dilakukan uji validitas dengan jumlah 30 responden. Adapun hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas *Tangibles*

Indicator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,592	0,361	VALID
X1.2	0,795	0,361	VALID
X1.3	0,729	0,361	VALID
X1.4	0,565	0,361	VALID
X1.5	0,437	0,361	VALID

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas *Reliability*

Indicator	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,705	0,361	VALID
X2.2	0,834	0,361	VALID
X2.3	0,728	0,361	VALID
X2.4	0,705	0,361	VALID
X2.5	0,625	0,361	VALID

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas *Responsiveness*

Indicator	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,719	0,361	VALID
X3.2	0,742	0,361	VALID
X3.3	0,499	0,361	VALID
X3.4	0,671	0,361	VALID
X3.5	0,536	0,361	VALID

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas *Assurance*

Indicator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
X4.1	0,605	0,361	VALID
X4.2	0,723	0,361	VALID
X4.3	0,499	0,361	VALID
X4.4	0,743	0,361	VALID
X4.5	0,619	0,361	VALID

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas *Empathy*

Indicator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
X5.1	0,609	0,361	VALID
X5.2	0,547	0,361	VALID
X5.3	0,637	0,361	VALID
X5.4	0,758	0,361	VALID
X5.5	0,663	0,361	VALID

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan Ulang

Indicator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Y1	0,630	0,361	VALID
Y2	0,625	0,361	VALID
Y3	0,708	0,361	VALID
Y4	0,659	0,361	VALID
Y5	0,495	0,361	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa dari 30 item pernyataan terkait kepuasan pasien dinyatakan valid karena nilai *r* hitung > *r* table sebesar 0,361. Sehingga, 30 item pertanyaan tersebut dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat dilakukan apabila item pertanyaan dinyatakan valid. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini terdiri dari 30 pertanyaan terkait dengan kepuasan pasien yang telah valid. Adapun hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Alpha (Std. Items)	Simpulan Reabilitas
<i>Tangibles</i>	0,748	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,784	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,750	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,753	0,60	Reliabel
<i>Empati</i>	0,755	0,60	Reliabel
Minat kunjungan ulang	0,747	0,60	Reliabel

Berdasarkan uji *Reliabilitas* maka dapat dikatakan bahwa instrument kepuasan pasien dinyatakan reliabel sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada pendekatan kuantitatif adalah data primer. Informasi digunakan dalam penyelidikan ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner, dengan kata lain, peneliti mendatangi langsung pihak-pihak terkait untuk mengumpulkan data primer.. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang memberikan pengumpul data akses langsung ke data. Data primer dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan independen yang diperoleh dari wawancara kuesioner tentang bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kunjungan kembali ke Rumah Sakit Panti Waluya di Malang.

3.7 Metode Penyajian dan Analisis Data

3.7.1. Metode Penyajian

Informasi yang dikumpulkan dari kuesioner yang diisi oleh responden akan diolah sebagai berikut: apa itu analisis deskriptif dan analisis regresi logistik dalam pengaruh mutu pelayanan minat kunjungan ulang pasien

1. Edit Data

Pada tahap edit data ini, peneliti akan melakukan pemeriksaan informasi yang dikumpulkan untuk memastikan keakuratan, kelengkapan, dan konsistensinya di antara semua jawaban kuesioner. Pada tahap ini, peneliti akan meninjau informasi yang dikumpulkan untuk mencari ketidakakuratan kuesioner.

2. Coding Data

Pada tahap coding data ini bertujuan untuk mempermudah proses entry data yang akan dilakukan oleh peneliti sebelum diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya sehingga saat memindahkan data dari kuesioner kedalam SPSS dapat lebih mudah. Pengodean untuk variabel independen yang digunakan yaitu nilai 1 = sangat tidak setuju, nilai 2 = tidak setuju, nilai 3 = setuju, nilai 4 = sangat setuju. Sedangkan variabel dependen yaitu nilai 1 = tidak, nilai 2 = ya.

3. Entry Data

Pada tahap entry data dan cleaning data dilakukan dengan memindahkan data dari lembar kuesioner yang sudah di coding ke dalam tabel yang ada di SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Sedangkan cleaning data yaitu menganalisis kesalahan entry data yang ada pada tabel. Sehingga meminimalisir kesalahan yang tidak sengaja dilakukan saat mengentry data.

3.7.2. Analisis Data

3.7.2.1 Analisis Deskriptif

Dalam analisis deskriptif, data yang diperoleh dideskripsikan atau diilustrasikan apa adanya, tanpa upaya membuat generalisasi atau inferensi yang luas. Data yang terkumpul kemudian ditabulasikan dan didiskusikan secara deskriptif. Setelah pengumpulan, data dihitung dan dibahas secara deskriptif. Peneliti mendeskripsikan jawaban responden terhadap semua topik yang diukur dalam penelitian ini. (Sahir, 2022). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

1. Bukti Fisik (*tangibles*), (5 Pernyataan, Skala Likert, 1-4)

Nilai Maksimum: $5 \times 4 = 20$

Skor Minimum: $5 \times 1 = 5$

Interval: $\frac{20-5}{4} = 3,75$

Kategori rentang Skor bukti fisik (*tangibles*):

Sangat tidak setuju = 5 – 8

Tidak setuju = 9 – 12

Setuju = 13 – 16

Sangat setuju = 17 – 20

Rumus Perhitungan:

Rata-rata *tangibles*: $\frac{\text{Skor semua responden}}{\text{jumlah responden}}$

Persentase per kategori: $\frac{\text{Jumlah responden dikategori tertentu}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$

2. Keandalan (*reliability*), (5 Pernyataan, Skala Likert, 1-4)

Nilai Maksimum: $5 \times 4 = 20$

Skor Minimum: $5 \times 1 = 5$

Interval: $\frac{20-5}{4} = 3,75$

Kategori rentang Skor Keandalan (*reliability*):

Sangat tidak setuju = 5 – 8

Tidak setuju = 9 – 12

Setuju = 13 – 16

Sangat setuju = 17 – 20

Rumus Perhitungan:

Rata-rata *reliability*: $\frac{\text{Skor semua responden}}{\text{jumlah responden}}$

Persentase per kategori: $\frac{\text{Jumlah responden dikategori tertentu}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$

3. Daya tanggap (*responsiveness*), (5 Pernyataan, Skala Likert, 1-4)

Nilai Maksimum: $5 \times 4 = 20$

Skor Minimum: $5 \times 1 = 5$

Interval: $\frac{20-5}{4} = 3,75$

Kategori rentang Skor Daya tanggap (*responsiveness*):

Sangat tidak setuju = 5 – 8

Tidak setuju = 9 – 12

Setuju = 13 – 16

Sangat setuju = 17 – 20

Rumus Perhitungan:

Rata-rata *responsiveness*: $\frac{\text{Skor semua responden}}{\text{jumlah responden}}$

Persentase per kategori: $\frac{\text{Jumlah responden dikategori tertentu}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$

4. Jaminan (*assurance*), (5 Pernyataan, Skala Likert, 1-4)

Nilai Maksimum: $5 \times 4 = 20$

Skor Minimum: $5 \times 1 = 5$

Interval: $\frac{20-5}{4} = 3,75$

Kategori rentang Skor Jaminan (*assurance*):

Sangat tidak setuju = 5 – 8

Tidak setuju = 9 – 12

Setuju = 13 – 16

Sangat setuju = 17 – 20

Rumus Perhitungan:

Rata-rata *Assurance*: $\frac{\text{Skor semua responden}}{\text{jumlah responden}}$

Persentase per kategori: $\frac{\text{Jumlah responden dikategori tertentu}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$

5. Empati (*empathy*), (5 Pernyataan, Skala Likert, 1-4)

Nilai Maksimum: $5 \times 4 = 20$

Skor Minimum: $5 \times 1 = 5$

Interval: $\frac{20-5}{4} = 3,75$

Kategori rentang Skor Empati (*empathy*):

Sangat tidak setuju = 5 – 8

Tidak setuju = 9 – 12

Setuju = 13 – 16

Sangat setuju = 17 – 20

Rumus Perhitungan:

Rata-rata *Empathy*: $\frac{\text{Skor semua responden}}{\text{jumlah responden}}$

Persentase per kategori: $\frac{\text{Jumlah responden dikategori tertentu}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$

3.7.2.2 Analisis Regresi Logistik

Analisis regresi logistik Untuk memastikan bagaimana satu variabel memengaruhi variabel lain, logistik adalah teknik statistik yang menggambarkan hubungan antara variabel respons yang terdiri dari dua atau lebih kategori dan variabel predikat pada skala interval. Analisis ini bertujuan untuk memastikan hubungan antara dua variabel. (Widiatmika, 2019). Analisis regresi terdapat dua jenis variabel yaitu variabel independen (X) yang

memengaruhi dan variable dependen (Y) yang dipengaruhi. Untuk melakukan analisis regresi yang tepat pada data kategori Y, analisis regresi logistik digunakan untuk menentukan dampak X terhadap Y. (Wadui et al., 2024). Analisis regresi logisti merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Model ini dinyatakan dalam persamaan berikut:

$$\text{Logit (P)} = \ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

dimana :

P = peluang responden memiliki minat kunjungan ulang

X = variabel bebas

β_0 = konstanta

β_1 = kofisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X₁ = Bukti Fisik (*tangibles*)

X₂ = Keandalan (*reliability*)

X₃ = Daya tanggap (*responsiveness*)

X₄ = Jaminan (*assurance*)

X₅ = Empati (*empathy*).

Uji kecocokan model (*goodness of fit test*) Hal ini dilakukan untuk mengevaluasi penerapan model dalam penelitian. Beberapa teknik, termasuk uji statistik G, uji Pearson, uji Deviasi, dan uji Hosmer-Lemeshow, dapat digunakan untuk memverifikasi kesesuaian model dalam regresi logistik. Hipotesis untuk uji Hosmer-Lemeshow adalah H₀: Kesesuaian model (model dapat diterima dan mampu menjelaskan data empiris) dan H₁: Kesesuaian model (model tidak memuaskan dan tidak mampu menjelaskan data empiris). Jika probabilitas *Chi-Square* lebih tinggi dari 0,05, hipotesis H₀ diterima; jika sebaliknya, hipotesis H₁ diterima. (Alwi et al., 2019).

3.8 Etika Penelitian

Etika Penelitian adalah sudut pandang kegiatan yang dapat dinilai baik atau buruk dalam kegiatan penelitian (Mulyani, 2024). Sehingga etika penelitian ini yaitu:

1. Lembar Persetujuan menjadi Responden (*Informed Consent*)

Responden yang akan menjadi subjek penelitian akan mendapatkan formulir persetujuan ini di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Isi dari lembar persetujuan ini yaitu menjelaskan mengenai tujuan penelitian yang akan dilakukan, dampak yang akan terjadi baik selama maupun setelah pengumpulan data. Apabila responden menyetujui untuk diteliti maka, responden wajib menandatangani lembar persetujuan yang sudah disediakan. Namun Peneliti akan terus menghormati hak responden dan tidak akan memaksa mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian.

2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Dalam hal ini peneliti wajib memberikan kerahasiaan hasil penelitian kepada responden dengan cara tidak menyebarluaskan nama, identitas serta hasil jawaban responden kepada pihak lain yang tidak ada kepentingan di luar penelitian. Peneliti juga akan menjelaskan bahwa semua identitas serta data hasil jawaban responden hanya dapat dilihat oleh peneliti untuk menjaga kerahasiaan responden sehingga responden merasa aman dan nyaman untuk memberikan jawaban yang jujur.

3. Keadilan

Prinsip keadilan dalam penelitian ini yaitu peneliti harus melakukan penelitian secara adil, jujur, hati hati serta profesional dengan mempertimbangkan faktor lingkungan yang terbuka agar prosedur penelitian dapat disampaikan dengan tepat dan jelas serta kebebasan responden penelitian untuk memilih jawaban yang sesuai dengan perasaan dan pengalaman yang didapatkan.

3.9 Alur Penelitian

1. Tahap persiapan

Pada fase persiapan ini, peneliti awalnya menetapkan permasalahan penelitian. Setelah mendapat persetujuan pembimbing, peneliti kemudian menyusun tesis kemudian melakukan pengajuan judul kepada dosen pembimbing, setelah disetujui peneliti meminta surat studi pendahuluan dari STIKes Panti Waluya Malang. Peneliti kemudian mengirimkan surat penelitian ke Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

2. Tahap Pelaksanaan

Setelah peneliti mendapat persetujuan dari Rumah Sakit Panti Waluya Malang, maka tahap penelitian ini pun dimulai. Selanjutnya setelah mendapatkan persetujuan peneliti melakukan observasi di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

3. Tahap akhir

Peneliti memasukkan informasi dari kuesioner ke Microsoft Excel setelah proses pengumpulan data selesai lalu mengolah data menggunakan SPSS, kemudian Peneliti melakukan analisis menggunakan uji statistik yang sesuai dengan data. Setelah itu, peneliti menyajikan temuan dan menyusun laporan penelitian.