BAB III
METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Indriati Boyolali merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dan mengetahui apa, siapa, kapan dan dimana penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan tertentu dalam penelitian. Objek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di rumah sakit Indriati Boyolali. Waktu penelitian dilakukan selama 1-2 bulan pada bulan April sampai Mei 2026 untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bersifat deskriptif yang tujuaanya untuk mendeskripsikan secacar sistematik, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat suatu objek atau populasi dengan tujuan untuk mencari pemecahan atas masalah yang ada dalam objek tersebut. Penelitian deskriptif juga sering disebut dengan penelitian survei karena data yang digunakan dikumpulkan dengan teknik wawancara dan obeservasi langsung dengan didukung penggunaan kuesioner.

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data primer yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden/pasien rawat jalan Rumah Sakit Indriati Boyolali Adapun hasil kuesioner yang didapatkan yaitu data dari kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Tangibels (Bentuk Fisik). Rehability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). (Undari Sulung, 2024)
2. Data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian dan dokumen-dokumen perusahaan. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data jumlah pasien rawat jalan tahun 2025, serta sejarah perusahaan serta buku dan jurnal terkait.(Undari Sulung, 2024)

3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan fokus utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dan harga di rumah sakit Indriati Boyolali. Dalam penelitian ini, yang dijadikan sampel adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Indriati yang berlokasi di Boyolali. Karakteristik responden yang diteliti yaitu pasien-pasien rawat jalan yang periksa menggunakan bpjs dengan kisaran usia antara 20 sampai 60, hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pasien/responden dalam penelitian ini.

Dalam menentukan jumlah sampel yang representative Adalah tergantung pada jumlah indicator dikali 5 sampai 10 (Ferdinand, 2006). Jumlah sampel minimum untuk penelitian ini Adalah :

Sampel minimum = Jumlah indicator dikali 5

= 20 x 5 = 100 Responden

Dengan mengacu pendapat tersebut maka jumlah sampel yang dipakai minimal 100 Responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah:

1. Observasi Pengamatan langsung terhadap objek (observasi) yaitu penulis langsung mengamati kelapangan untuk memastikan bahwa data yang didapat benarbenar valid serta berhubungan dengan data dan informasi.
2. Kuesioner Kuesioner dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan yang digunakan untuk mempermudah dalam mengumpulkan data yang diperlukan dan diajukan kepada responden.

KUALITAS LAYANA (X1)						
NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas registrasi (pendaftran) dan keuangan (kasir) melayani dengan sigap dan cepat (X1.1)					

2	Perawat memberikan pelayanan yang baik pada pasien (X1.2)					
3	Dokter selalu cepat tanggap, dan kompeten menangani keluhan pasien (X1.3)					
4	Dokter memberikan solusi pada pasien terhadap penyakit yang diderita. (X1.4)					
5	Dokter memberikan obat terbaik pada pasien. (X1.5)					

HARGA (X2)						
NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tarif pelayanan rawat jalan masih cukup wajar. (X2.1)					
2	Tarif konsultasi dokter masih cukup wajar. (X2.2)					
3	Tarif pemeriksaan penunjang medis masih cukup wajar. (X2.3)					
4	Pasien membeli obat-obatan dengan harga yang wajar. (X2.4)					
5	Tarif pengobatan terjangkau dan sesuai dengan kualitas. (X2.5)					

KEPUASAN PASIEN (Y1)						
NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas terhadap proses pelayanan yang diberikan. (Y1.1)					
2	Saya puas terhadap proses pelayanan yang diberikan. (Y1.2)					
3	Saya puas terhadap dokter yang menangani. (Y1.3)					
4	Saya puas terhadap fasilitas-fasilitas yang diberikan. (Y1.4)					

5	Saya puas terhadap kualitas pengobatan yang diberikan. (Y1.5)					

Keterangan Penilaian Kuioner/Simbol Keterengan Pemilaian Kuesioner

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

5. Definisi Operasional

Variabel operasional ini adalah objek penelitian yang menjadi perhatian penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel, yaitu:

1. Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh (Lubis, 2019) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.
2. Harga menurut (Ruhliandini, 2025) mengatakan bahwa "Price is the amount of moneycustomers must pay to obtain the product". Definisi itulah menyatakan memang harga menjadi faktor yang sangat penting di suatu perusahaan. Selain itu, harga juga suatu alat yang nantinya akan di proses dalam pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen.

6. Teknik Analisa Data

Analisis data digunakan untuk mencari informasi dari sebuah data, analisis data digunakan untuk mencari solusi atas permasalahan yang diteliti. Alat uji dalam penelitian ini yaitu:

1) Uji Kualitas / Instrumen Data

a. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah mengukur tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid menandai bahwa alat ukur yang digunakan untuk mendapat data tersebut valid. Cara mengukur tingkat validitas data yaitu dengan membandingkan antara nilai *Corrected Item Total Correlation* ((r_{hitung}) dengan r_{tabel}, dengan ketentuan apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel}, maka item pertanyaan dinyatakan valid, begitu juga apabila nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. r_{tabel} dapat diperoleh dengan melihat table r (koefisien korelasi sederhana). Rumus yang digunakan ialah df= n-2.(Afifah Aulia Zayrin et al., 2025)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat digunakan. Alat ukur yang memiliki hasil yang sama walaupun dilakukan pengukurna berkali-kali maka bisa disebut alat ukur tersebut reliabel . Alat ukur yang peneliti gunakan untuk menguji reliabilitas data menggunakan metode Cronbach's Alpha. Perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha diterima, apabila perhitungan r hitung > r tabel 5%.(Afifah Aulia Zayrin et al., 2025)

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu uji yang dilakukan untuk menganalisis sebaran data apakah data berdistribusi normal atau tidak. Cara untuk mendeteksinya yaitu dengan menggunkan Uji Kolmogorov-Smirnov adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data dengan ukuran data 20-1000 ($20 \leq N \leq 1000$). Kriteria dalam Uji Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan hasil, salah satunya dengan melihat nilai

signifikan atas Monte Carlo (2-tailed). Pengujian ini dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0.05 (sig. > 0.05) (Haryono et al., 2023).

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terbentuk adanya korelasi tinggi atau sempurna antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan ada hubungan korelasi yang tinggi antar variabel bebas maka dapat dinyatakan adanya gejala multikorlinear pada penelitian. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas atau independen. Pertimbangan dalam mengambil keputusan diantaranya dengan melihat nilai Tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Factor). Apabila nilai Tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika nilai Tolerance < 0,1 dan VIF bernilai > 10 maka terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Metode yag digunakan dalam penelitian ini yaitu uji Glejser.

Dasar pengambilan keputusan pada uji Glejser yaitu apabila nilai probabilitas signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan nilai probalitas signifikansi ≥ 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Pemakaian statistika dalam mencerna informasi riset hendak pengaruhi tingkatan analisis dari sesuatu hasil riset. Riset dalam bidang

ilmu pengetahuan alam secara universal yang memakai aspek penghitungan statistika, hendak mendapatkan informasi yang nyaris mendekati benar bila mencermati analisis regresi yang dipergunakan. Buat memprediksi serta mengukur besarnya pengaruh sesuatu variabel leluasa terhadap variabel terikat bisa digunakan uji regresi(Yuliara, 2016). Dalam riset ini memakai metode analisis informasi dengan tata cara regresi linier berganda, Model regresi linier berganda ialah sesuatu persamaan yang menggambarkan ikatan antara 2 ataupun lebih variabel leluasa(X1, X2,…Xn) serta satu variabel terikat(Y). Tujuan dari analisis regresi linier berganda merupakan buat memprediksi nilai variabel terikat(Y) bila nilai variabel- variabel leluasa(X1, X2,..., Xn) dikenal. Disamping itu pula buat mengenali arah ikatan antara variabel tidak terikat dengan variabel- variabel leluasa(Yuliara, 2016).

Persamaan regresi linier berganda biasanya dinyatakan dalam bentuk:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + \ldots. + bn.Xn$$

Keterangan:

Y = *Kepuasan Pasien*

A = *Constanta*

B1-b3 = *Koefisien regresi*

X1 = *Kualitas Layanan*

X2 = *Harga*

b. Uji Parsial atau Parameter Individual

Uji koefisien regresi secara parsial digunakan buat mengenali apakah model regresi yang tercipta variable- variabel bebasnya(X1 serta X2) secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap variable tidak leluasa Y.

Kriteria pengujian uji t merupakan selaku berikut:

- Jika nilai hitung

t- tabel hingga hipotesis di terima, maksudnya variable tersebut mempengaruhi terhadap variable dependen.

- Jika nilai thitung< t- tabel hingga hipotesis di tolak, maksudnya variable tersebut tidak mempengaruhi terhadap variable dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi(R^2) dicoba buat memastikan besarnya pengaruh ataupun donasi yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi ialah antara 0 serta 1. Bila nilai mendekati 1, maksudnya variabel independen membagikan nyaris seluruh data yang diperlukan buat memprediksi variabel dependen. Tetapi, bila nilai R^2 terus menjadi kecil, maksudnya keahlian variabelvariabel independen dalam menarangkan variabel dependen lumayan terbatas.