

BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan rancangan penelitian dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang realitas pada obyek yang diteliti secara obyektif (Nursalam, 2014).

4.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

4.2.1 Populasi

Populasi adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai karakteristik tertentu (Sastroasmoro & Ismael, 2008). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dewasa, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamonganrerata 1200 pasien pada 6 bulan terakhir.

4.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Sampel dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi, yaitu:

a) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan diteliti (Nursalam, 2016).

Kriteria inklusi pada penelitian ini, yaitu:

1. Pasien minimal menjalani perawatan 3 hari
2. Pasien yang menjalani pemeriksaan radiologi
3. Bisa baca tulis

b) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini, yaitu: pasien dengan penurunan kesadaran.

4.2.3 Sampel

Perhitungan besar sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Nursalam, 2017) berikut ini, yaitu:

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

$$n = \frac{1200}{1+1200(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1200}{4}$$

$$= 300 \text{ pasien}$$

Keterangan:

n = perkiraan besar sampel

N = perkiraan besar populasi

d = tingkat signifikansi (p=0,05)

4.2.4 Teknik sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan mengambil sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi yang ditentukan oleh peneliti.

4.2.5 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini *perceived quality* atau mutu pelayanan terkait dan *customer expectation* atau harapan terkait pelayanan tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf administrasi dan staf keuangan

4.2.6 Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas pasien

4.3 Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk menciptakan variabel yang jelas dan terukur (Dharma, 2011), serta memudahkan pembaca untuk mengartikan variabel dalam penelitian

Tabel 4. 1 Definisi operasional Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Instrumen	Skala Data	Skor
Harapan pasien (<i>Costumer Expectation</i>) Dan Mutu pelayanan yang dirasakan pasien (<i>Perceived quality</i>)	Keinginan dan penilaian pasien pada pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga radiologis), staf administrasi dan staf keuangan	<i>Technical quality, fuctional quality , amenity</i> yang tepat dan lengkap terhadap pelayanan yang diberikan	Kuesioner	Interval	Skor min = 60 Skor max = 300
<i>Technical quality</i> (harapan pasien / <i>customer expectation</i>) Dan <i>Technical</i>	Harapan dan penilaian pasien terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi	1. tenaga keperawatan: memberikan asuhan keperawatan 2. tenaga kedokteran:	Kuesioner dengan skala liert : 1 : sangat tidak berharap/ tidak	interval	Skor min = 30 Skor max = 150

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Instrumen	Skala Data	Skor
<i>quality</i> (Mutu pelayanan yang dirasakan pasien/ <i>perceived quality</i>)		Memberikan layanan medikasi 3. tenaga kefarmasian : memberikan layanan kefarmasian 4. tenaga radiologis : memberikan layanan pemeriksaan penunjang 5. staf administrasi : memberikan informasi dan prosedur , membagikan kartu berobat 6. staf keuangan : mencatat pembayaran pasien, membuat surat tagihan	dilakukan 2: tidak berharap / jarang dilakukan 3: biasa saja /kadang-kadang 4: berharap/ sering 5: sangat berharap / setiap saat (selalu)		
<i>Functional quality</i> (harapan pasien / <i>customer expectation</i>) Dan <i>Functional quality</i> (mutu pelayanan yang dirasakan pasien)	Harapan dan penilaian pasien pada pelayanan dalam melakukan komunikasi layanan pasien	1. <i>reliability</i> (indikator : menyediakan layanan sesuai tupoksi, bertanggung jawab membantu menyelesaikan masalah, jam pelayanan tepat waktu) 2. <i>assurance</i> (indikator: membuat pasien merasa aman saat komunikasi , memberi rasa percaya, dan	Kuesioner dengan skala liert : 1 : sangat tidak berharap/ tidak dilakukan 2: tidak berharap / jarang dilakukan 3: biasa saja /kadang-kadang 4: berharap/ sering 5: sangat	Interval	Skor min = 16 Skor max = 80

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Instrumen	Skala Data	Skor
		kemampuan menjawab pertanyaan)	berharap / setiap saat (selalu)		
		3. <i>tangible</i> (indikator: peralatan /fasilitas modern, tampilan profesional, layanan menarik)			
		4. empati (indikator: melayani penuh perhatian , kepedulian, memahami kebutuhan pasien)			
		5. <i>resposiveness</i> (indikator :pelayanan cepat, kesediaan membantu pasien, kesiapan menanggapi permintaan pasien)			
<i>Amenity</i> (Harapan pasien / <i>customer expectation</i>) Dan <i>amenity</i> (mutu pelayanan yang dirasakan pasien / <i>perceived quality</i>)	Harapan dan penilaian pada kemudahan dan kenyamanan prosedur pelayanan yang diberikan RS		Kuesioner dengan skala liert : 1 : sangat tidak berharap/ tidak dilakukan 2: tidak berharap / jarang dilakukan 3: biasa saja	Interval	Skor min =14 Skor max = 70

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Instrumen	Skala Data	Skor
			/kadang-kadang 4: berharap/ sering 5: sangat berharap / setiap saat (selalu)		
Dependen Kepuasan	Merasa senang dengan apa yang didapat sebelumnya	10 item pertanyaan kuesioner.	Kuesioner dengan skala 1 = Sangat tidak puas 2 = tidak puas 3 = netral 4 = puas 5 = sangat puas	Interval	Skor min = 60 Skor max = 300
Loyalitas	Kesetian menggunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit	Kesediaan pasien untuk memberi rekomendasi pada orang lain, konytinuitas hubungan, rasa bangga	Kuesioner loyalitas pasien dengan 3 pertanyaan Dengan penilaian sangat tidak bersedia, tidak bersedia, ragu, bersedia, dan sangat bersedia	interval	Skor min = 3 Skor max = 15

4.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.5.1 Data demografi

Data demografi terdiri atas usia, jenis kelamin, pendidikan agama, status perkawinan, suku, kunjungan, asuransi kesehatan dan pekerjaan.

4.5.2 Instrumen

Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang dimodifikasi oleh peneliti dari teori Donuberdian A, 1981 dan kebijakan Rumah Sakit Lamongan yang akan diuji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner

1. Kuesioner *Customer expectation*.

Kuesioner *customer expectation* terbagi atas 3 sub yaitu *technical quality* dengan 6 bagian yaitu tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf administrasi dan staf keuangan dengan total pertanyaan 36, *functional quality* dengan 5 bagian yaitu *reliability, assurance, tangible, emphaty* dan *responsiveness* dengan total 16 pertanyaan dan *amenity* terbagi 6 bagian yaitu tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf administrasi dan staf keuangan dengan 12 pertanyaan. Pada masing-masing pernyataan diberikan pilihan penilaian 1-5.

2. Kuesioner *Perceived quality*

Kuesioner *Perceived quality* terbagi atas 3 sub yaitu *technical quality* dengan 6 bagian yaitu tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf administrasi dan staf keuangan dengan total pertanyaan 36, *functional quality* dengan 5 bagian yaitu *reliability, assurance, tangible, emphaty* dan *responsiveness* dengan total 16 pertanyaan dan *amenity* terbagi 6 bagian yaitu tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf

administrasi dan staf keuangan dengan 12 pertanyaan. Pada masing-masing pernyataan diberikan pilihan penilaian 1-5.

3. Kepuasan pasien

Kuesioner kepuasan terbagi atas 3 sub yaitu *technical quality* dengan 6 bagian yaitu tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf administrasi dan staf keuangan dengan total pertanyaan 36, *functional quality* dengan 5 bagian yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* dengan total 16 pertanyaan dan *amenity* terbagi 6 bagian yaitu tenaga keperawatan, tenaga kedokteran, tenaga kefarmasian, tenaga laboratorium, staf administrasi dan staf keuangan dengan 12 pertanyaan. Pada masing-masing pernyataan diberikan pilihan penilaian 1-5.

4. Kuesioner loyalitas pasien. Kuesioner loyalitas pasien terdapat 3 pertanyaan sesuai dengan teori indikator loyalitas.

Tabel 4. 2 *Blue print* kuesioner kepuasan

Parameter	Sub komponen	No.pertanyaan	Jumlah soal	Total soal
Kualitas Tehnis	Tenaga keperawatan	1 (a,b,c,d, e,)	5	36
	Tenaga kedokteran	2 (a,b,c,d,e,)	5	
	Tenaga kefarmasian	3 (a,b,c,d,e)	5	
	Tenaga radiologi	4 (a,b,c,d,e,f)	6	
	Staf administrasi	5 (a,b,c,d,e,f,g)	7	
	Staf keuangan	6(a,b,c,d,e,f,g,h)	8	
Kualitas Fungsional	<i>Reliability</i>	1 (a,b,c)	3	16
	<i>Assurance</i>	2 (a,b,c)	3	
	<i>Tangible</i>	3 (a,b,c,d)	4	
	<i>Empaty</i>	4 (a,b,c)	3	
	<i>Responsiveness</i>	5 (a,b,c)	3	
Kemudahan	Tenaga keperawatan	1 (a,b)	2	12
	Tenaga kedokteran	2 (a,b)	2	

Tenaga kefarmasian	3 (a,b)	2
Tenaga radiologi	4 (a,b)	2
Staf administrasi	5 (a,b)	2
Staf keuangan	6 (a,b)	2
		64

Tabel 4.3 *blue print* kuesioner loyalitas

Parameter	No.Pertanyaan	Jumlah pertanyaan
Rekomendasi	1	1
<i>Continue</i>	2	1
Kebanggaan	3	1
Total		3

4.5.3 Uji validitas dan reliabilitas

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil modifikasi sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas telah dilakukan sebelum memulai penelitian.

Uji validitas menggunakan uji korelasi *Product Moment* dikatakan valid apabila nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan tersebut signifikan, maka apabila r hitung $> 0,25$ (Dahlan, 2010). Hasil uji validitas kuisisioner kepuasan didapatkan paling rendah 0.285 sampai dengan paling tinggi 0.891 sehingga 64 item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Sedangkan uji reabilitasnya menggunakan metode *alpa Cronbach*, item instrumen akan dianggap reliabel jika $> 0,60$. Dan hasil uji reabilitas adalah 0,974. Hasil uji validitas kuisisioner loyalitas didapatkan paling rendah 0.742 sampai dengan paling tinggi 0.913 sehingga 3 pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil uji reabilitasnya adalah 0.913.

4.5.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini adalah di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selama bulan 15 November s/d 5 Desember 2019.

4.5.5 Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit Muhammadiyah lamongan pada bulan November s/d desember 2019.

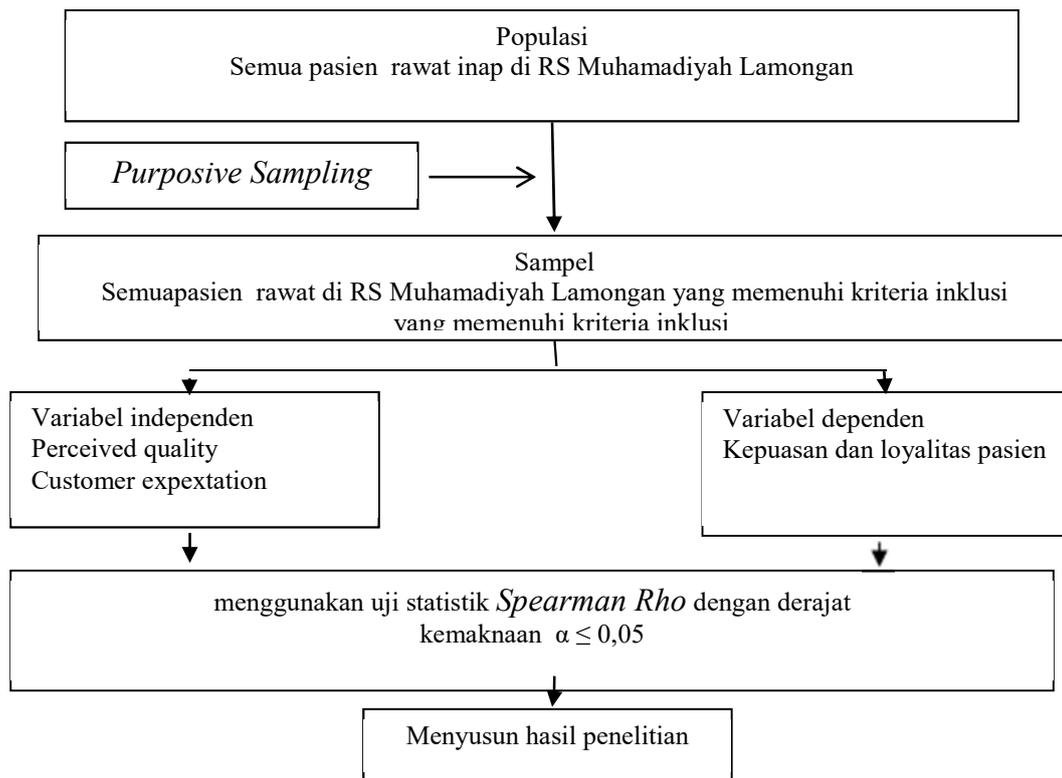
1. Mengurus surat ijin penelitian ke bagian akademik Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, kemudian menyerahkan ke kepala tata usaha, kepala badan diklat, dan kepala irna rumah sakit Muhammadiyah lamongan.
2. Peneliti mengumpulkan para karu atau perawat yang ditunjuk karu ruang rawat inap dewasa dan juga kabag rekam medis untuk mengikuti pengarahan yang diberikan oleh peneliti dan peneliti menyerahkan kuisisioner ke masing2 petugas yang telah di beri pengarahan
3. Peneliti, petugas rekam medis dan perawat UGD masing – masing menjaring pasien yang memenuhi kriteria inklusi
4. Peneliti dibantu oleh petugas rekam medis dan perawat ugd Menjelaskan tujuan dan langkah dari penelitian pada masing-masing responden serta memberikan surat persetujuan (*inform consent*) menjadi responden penelitian untuk ditandatangani untuk diberikan kuisisioner harapan.
5. Selanjutnya setelah pasien masuk ruang rawat inap dan telah menjalani perawatan selama 3 hari pasien tersebut akan didatangi oleh peneliti dan dibantu perawat ruangan yang telah diberikan pengarahan oleh peneliti dan diberikan kuisisioner pelayanan yang dirasakan,kepuasan dan loyalitas..
6. Kuesioner yang telah terisi dan terkumpul akan dicatat dalam lembar pengumpulan data.

4.5.6 Analisis data

Analisis statistik, yaitu prosedur pengolahan data dengan menggambarkan dan meringkas data ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik (Nursalam, 2014). Analisis univariat hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase variabel. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara duavariabel yaitu independent dengan dependent, maka digunakan uji *Person* pada aplikasi Software SPSS dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%. Dalam uji normalitas data kolmogorof didapatkan data sig 2 tided .000, berdasarkan hasil itu dapat disimpulkan bahwa uji normalitas tidak normal, sehingga analisis data menggunakan uji *Spearman Rho* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 5\%$ dengan ketentuan koefisien korelasi sebagai berikut :

1. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.00 – 0.25 = Hubungan sangat lemah.
2. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.26 – 0.50 = Hubungan cukup.
3. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.51 – 0.75 = Hubungan kuat.
4. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.76 – 0.99 = Hubungan sangat kuat
5. Nilai koefisien korelasi sebesar 1.00 = Hubungan sempurna

4.6 Kerangka Kerja



Gambar 4.1 Kerangka Kerja Penelitian Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan

4.7. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan setelah mendapat surat izin etik dengan nomor sertifikat etik 1825-KEPK yang ditanda-tangani oleh ketua uji etik Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya. Setelah itu peneliti memasukkan proposal penelitian ke rumah sakit Muhammadiyah lamongan. Setelah mendapat izin dari rumah sakit Muhammadiyah lamongan peneliti baru melakukan penelitian dengan memperhatikan masalah etika yang meliputi:

4.7.1 Lembar persetujuan (*informed consent*)

Peneliti memberikan penjelasan mengenai maksud dan tujuan penelitian kepada responden. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembaran persetujuan untuk menjadi responden. Responden yang bersedia menjadi subjek dalam penelitian, diminta untuk menandatangani lembar *Informed consent*. Responden berhak tidak bersedia untuk mengikuti kegiatan penelitian dan tidak ada paksaan dalam kegiatan tersebut.

4.7.2 Tanpa nama (*Anonimity*)

Pada penelitian ini, responden tidak mencantumkan nama, hanya ditulis nomor responden agar privasi responden tetap terjaga.

4.7.3 Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

4.7.4 Kebebasan (*Autonomy*)

Prinsip *autonomy* yaitu peneliti memberikan kebebasan bagi responden menentukan keputusan sendiri apakah bersedia atau tidak ikut dalam penelitian tanpa adanya paksaan dan pengaruh dari peneliti.

4.7.5 Keadilan (*Justice*)

Subjek peneliti mendapat perlakuan secara adil selama pelaksanaan penelitian.

4.8 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat responden yang mengisi sendiri namun banyak responden yang perlu di dampingi dan dibantu membacakan serta menjelaskan isi dari pertanyaan kuesioner oleh peneliti, sehingga memakan waktu yang agak lama