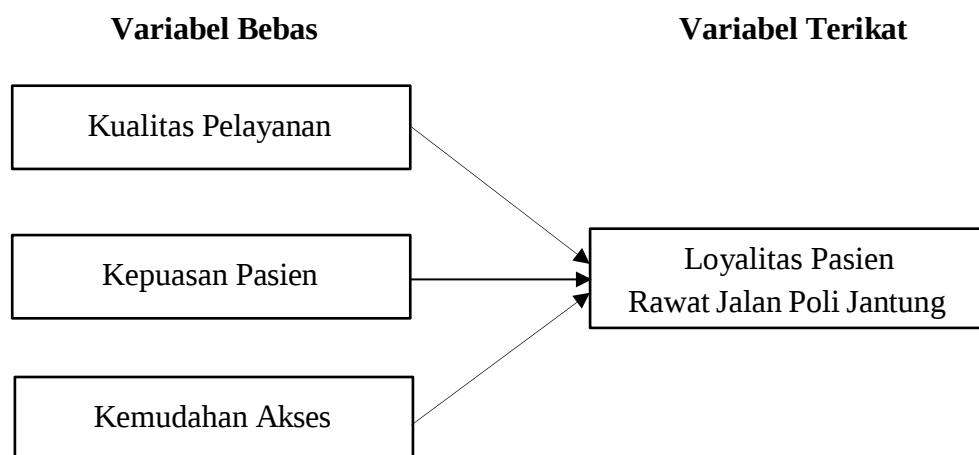


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2023) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda.
2. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda.
3. Terdapat hubungan antara kemudahan akses dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2023).

Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat, dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kemudahan akses.

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah loyalitas pasien rawat jalan poli jantung.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati/diteliti (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala
Variabel Dependen (Terikat)					
1	Loyalitas Pasien Rawat Jalan	Komitmen pasien untuk tetap memilih menggunakan pelayanan di RSUD Permata Bunda dilihat dari kesediaan untuk tetap berkunjung ulang saat membutuhkan pelayanan kesehatan, menggunakan pelayanan lainnya di rumah sakit, merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, serta tidak terpengaruh oleh pesaing (pelayanan kesehatan lain).	Kuesioner	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: 1) Sangat setuju (SS):5 2) Setuju (S):4 3) Netral (N):3 4) Tidak setuju (TS) :2 5) Sangat tidak setuju(STS):1 Kategori Loyalitas : Loyal = Jika nilai total skor > nilai mean Tidak loyal = Jika nilai total skor $\leq$ nilai mean.	Nominal
Variabel Independen (Bebas)					
1	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah yang dirasakan oleh responden terhadap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit apakah telah memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pasien yang ditinjau dari lima dimensi pelayanan yaitu <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan pelayanan), <i>emphaty</i> (sikap petugas) dan <i>tangibles</i> (bukti langsung).	Kuesioner	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: 1) Sangat setuju (SS):5 2) Setuju (S):4 3) Netral (N):3 4) Tidak setuju (TS) :2 5) Sangat tidak setuju(STS):1 Kategori Kualitas Pelayanan : Baik = Jika nilai total skor > nilai mean Kurang Baik = Jika nilai total skor $\leq$ nilai mean.	Nominal
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pasien atau responden merasakan perasaan senang atau kecewa yang muncul	Kuesioner	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: 1) Sangat setuju (SS):5 2) Setuju (S):4	Nominal

		setelah mendapatkan pelayanan.		3) Netral (N):3 4) Tidak setuju (TS) :2 5) Sangat tidak setuju(STS):1 Kategori Kepuasan Pasien : Puas = Jika nilai total skor > nilai mean Kurang Puas = Jika nilai total skor $\leq$ nilai mean.	
3	Kemudahan Akses	Kondisi dan persepsi responden terkait kemudahan akses ke RSUD Permata Bunda dilihat dari jarak, ketersediaan transportasi, dan biaya.	Kuesioner	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: 1) Sangat setuju(SS):5 2) Setuju (S):4 3) Netral (N):3 4) Tidak setuju (TS) :2 5) Sangat tidak setuju(STS):1 Kategori Kemudahan Akses : Mudah = Jika nilai total skor > nilai mean Sulit = Jika nilai total skor $\leq$ nilai mean.	Nominal

D. Rancangan/Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Menurut Notoatmodjo (2018), pendekatan *cross-sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Pada penelitian ini variabel bebas dan variabel terikat diukur dalam satu waktu.

E. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di poli jantung RSUD Permata Bunda pada Tahun 2024 sebanyak 6.877 kunjungan dengan rata-rata 573 kunjungan per bulan.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2023), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Hal yang senada juga diungkapkan oleh Arikunto (2010), menurutnya sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Terkait dengan penentuan besar sampel, Arikunto menjelaskan bahwa jika jumlah subjek atau populasi penelitian kurang dari 100 orang, maka sebaiknya seluruh populasi diambil sebagai sampel sehingga penelitian bersifat populasi.. Selanjutnya jika jumlah populasi cukup besar, maka sampel dapat diambil antara 10%, 15% atau 20%, 25% atau lebih.

Berdasarkan keterangan di atas, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 573 orang. Oleh karena itu, untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan teknik pengambilan berdasarkan persentase, yaitu sebesar 20% dari total populasi. Dengan demikian,

jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 115 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai (Sugiyono, 2023). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang harus dipenuhi dalam masing-masing anggota populasi untuk dijadikan sampel. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pasien yang berobat dan telah mendapatkan pelayanan di poli jantung RSUD Permata Bunda minimal 1 kali.
- 2) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 3) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan dengan keluarga pasien.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan karakteristik anggota populasi untuk dikeluarkan dari sampel penelitian, adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pasien tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- 2) Karyawan atau keluarga karyawan RSUD Permata Bunda yang menjadi pasien poli jantung RSUD Permata Bunda.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2023). Jenis kuesioner pada penelitian ini yaitu kuesioner tertutup. Pertanyaan kuesioner yang disediakan berupa pertanyaan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kemudahan akses.

1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian uji validitas ini dilakukan di RSUD Prasetya Bunda, yang dipilih karena memiliki karakteristik layanan dan populasi pasien yang serupa dengan rumah sakit tempat penelitian utama dilakukan, yaitu RSUD Permata Bunda. Dengan demikian, responden uji coba di RSUD Prasetya Bunda diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif terhadap butir-butir kuesioner.

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 25. Item kuesioner dalam uji validitas dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikan

5%. Sebaliknya item dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel pada nilai signifikan 5%. Pengambilan keputusan pada uji validitas ini yaitu menggunakan r tabel yaitu 0,443 dengan signifikan 0,05.

Variabel	Item Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P(Sig.)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	K1	0,535	0,443	0,015	Valid
	K2	0,530	0,443	0,016	Valid
	K3	0,510	0,443	0,022	Valid
	K4	0,626	0,443	0,003	Valid
	K5	0,538	0,443	0,014	Valid
	K6	0,584	0,443	0,007	Valid
	K7	0,505	0,443	0,023	Valid
	K8	0,622	0,443	0,003	Valid
	K9	0,533	0,443	0,015	Valid
	K10	0,506	0,443	0,023	Valid
	K11	0,577	0,443	0,008	Valid
	K12	0,573	0,443	0,008	Valid
	K13	0,585	0,443	0,007	Valid
	K14	0,500	0,443	0,025	Valid
	K15	0,566	0,443	0,009	Valid
	K16	0,543	0,443	0,013	Valid
	K17	0,545	0,443	0,013	Valid
	K18	0,576	0,443	0,008	Valid
	K19	0,540	0,443	0,014	Valid
	K20	0,683	0,443	0,001	Valid
	K21	0,209	0,443	0,376	Tidak Valid
	K22	0,600	0,443	0,005	Valid
	K23	0,472	0,443	0,036	Valid
	K24	0,484	0,443	0,031	Valid

	K25	0,641	0,443	0,002	Valid
	K26	0,547	0,443	0,013	Valid
	K27	0,540	0,443	0,014	Valid
	K28	0,505	0,443	0,023	Valid
Kepuasan Pasien	P1	0,673	0,443	0,001	Valid
	P2	0,650	0,443	0,002	Valid
	P3	0,646	0,443	0,002	Valid
	P4	0,622	0,443	0,003	Valid
	P5	0,712	0,443	0,000	Valid
	P6	0,595	0,443	0,006	Valid
	P7	0,744	0,443	0,000	Valid
	P8	0,514	0,443	0,020	Valid
Kemudahan Akses	A1	0,531	0,443	0,016	Valid
	A2	0,471	0,443	0,036	Valid
	A3	0,734	0,443	0,000	Valid
	A4	0,806	0,443	0,000	Valid
	A5	0,501	0,443	0,024	Valid
	A6	0,818	0,443	0,000	Valid
Loyalitas Pasien Rawat Jalan	L1	0,804	0,443	0,000	Valid
	L2	0,868	0,443	0,000	Valid
	L3	0,856	0,443	0,000	Valid
	L4	0,935	0,443	0,000	Valid
	L5	0,807	0,443	0,000	Valid
	L6	0,789	0,443	0,000	Valid
	L7	0,593	0,443	0,006	Valid
	L8	0,781	0,443	0,000	Valid
	L9	0,517	0,443	0,020	Valid

Hasil uji validitas dilakukan pada 20 responden terhadap 51 butir pertanyaan, yang terdiri dari 28 butir kualitas pelayanan, 8 butir kepuasan pasien, 6 butir kemudahan akses, dan 9 butir loyalitas pasien rawat jalan. Analisis menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh 50 butir pertanyaan dinyatakan valid dan 1 butir pertanyaan tidak valid. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan setelah mengeluarkan satu butir pertanyaan yang tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah kegiatan untuk menguji suatu instrumen bahwa instrumen tersebut konsisten dan mempunyai stabilitas terhadap data atau temuan (Sugiyono, 2020). Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 25. *Cronbach Alpha* adalah patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,902	0,6	28	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,796	0,6	8	Reliabel
Kemudahan Akses	0,721	0,6	6	Reliabel
Loyalitas	0,916	0,6	9	Reliabel

G. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

- a. Meminta surat pengantar dari kampus untuk ke RSUD Permata Bunda..
- b. Pengumpulan data berupa jumlah kunjungan pasien poli jantung di RSUD Permata Bunda.
- c. Pengumpulan literatur yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai bahan referensi.
- d. Menyusun lembar kuesioner berupa pertanyaan yang akan disebarakan kepada responden untuk survei awal.
- e. Melakukan survei awal ke 35 pasien yang sedang berobat di poli jantung di RSUD Permata Bunda.
- f. Mengumpulkan dan mengolah data hasil survei awal.
- g. Penyusunan proposal penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Pembuatan surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi, dan mengajukan permohonan izin kepada pihak RSUD Permata Bunda untuk melakukan penelitian.

- b. Melakukan wawancara kepada pasien yang sedang berobat jalan di poli jantung RSUD Permata Bunda. Pasien baru diwawancarai setelah menyelesaikan pelayanan minimal setelah pengambilan obat, sedangkan pasien lama dapat diwawancarai saat menunggu pelayanan apapun, seperti pendaftaran, pemeriksaan dokter, atau pengambilan obat, karena mereka telah memiliki pengalaman sebelumnya dalam menerima layanan di rumah sakit tersebut.
- c. Kuesioner tidak diisi sendiri oleh pasien. Peneliti membacakan setiap pernyataan dan mencatat jawaban pasien pada lembar kuesioner.
- d. Selama proses wawancara, peneliti memastikan pasien memahami setiap pernyataan dan memberi penjelasan bila diperlukan tanpa memengaruhi jawaban.
- e. Setelah kuesioner selesai diisi, peneliti memeriksa kelengkapan data sebelum mengucapkan terima kasih dan menyudahi proses wawancara.

3. Tahap Penyusunan Laporan

- a. Melakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan.
- b. Menguraikan secara sistematis hasil dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Setelah data primer dan data sekunder terkumpul, maka proses selanjutnya adalah pengolahan data. Berikut ini merupakan tahapan - tahapan dalam pengolahan data yang dilakukan:

1) *Editing*

Dalam tahap ini, dilakukan pengecekan isi dari kuesioner dan memperbaiki atau mengoreksi data kuesioner sehingga kelengkapan, kejelasan, kekonsistenan, dan kerelevanan data dapat terkontrol.

2) *Scoring*

Scoring merupakan proses penentuan skor untuk jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi atau kategori yang cocok tergantung pada jawaban responden. Pertanyaan variabel bebas dan variabel terikat menggunakan skala *Likert* dimana pemberian skor sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1
- b. Tidak Setuju (TS) = skor 2
- c. Ragu – Ragu (RR) = skor 3
- d. Setuju (S) = skor 4
- e. Sangat Setuju (SS) = skor 5

Menurut Sugiyono (2023), dalam skala *Likert* yaitu skor total dapat dikategorikan berdasarkan nilai rata-rata atau nilai tengah sebagai batas antara kategori rendah dan tinggi. Penentuan kategori

menggunakan nilai rata-rata atau mean dilakukan untuk membedakan persepsi responden secara objektif berdasarkan skala pengukuran yang digunakan. Berikut ini merupakan perhitungan jumlah item dan skor yang digunakan sebagai dasar pembagian kategori:

1. Loyalitas Pasien Rawat Jalan :

- a) Jumlah Pertanyaan = 9
- b) Skor Minimum = $9 \times 1 = 9$
- c) Skor Maksimum = $9 \times 5 = 45$
- d) Mean Teoretis = $(9 + 45) \div 2 = 27$
- e) Kategori:

$\text{Skor} \leq 27 \rightarrow \text{Tidak Loyal, sedangkan skor} > 27 \rightarrow \text{Loyal}$

2. Kualitas Pelayanan :

- a) Jumlah Pertanyaan = 27
- b) Skor Minimum = $27 \times 1 = 27$
- c) Skor Maksimum = $27 \times 5 = 135$
- d) Mean Teoretis = $(27 + 135) \div 2 = 81$
- e) Kategori:

$\text{Skor} \leq 81 \rightarrow \text{Kurang Baik, sedangkan skor} > 81 \rightarrow \text{Baik}$

3. Kepuasan Pasien :

- a) Jumlah Pertanyaan = 8
- b) Skor Minimum = $8 \times 1 = 8$
- c) Skor Maksimum = $8 \times 5 = 40$
- d) Mean Teoretis = $(8 + 40) \div 2 = 24$

e) Kategori:

$\text{Skor} \leq 24 \rightarrow \text{Kurang Puas}$, sedangkan $\text{skor} > 24 \rightarrow \text{Puas}$

4. Kemudahan Akses :

a) Jumlah Pertanyaan = 6

b) Skor Minimum = $6 \times 1 = 6$

c) Skor Maksimum = $6 \times 5 = 30$

d) Mean Teoretis = $(6 + 30) \div 2 = 18$

e) Kategori:

$\text{Skor} \leq 18 \rightarrow \text{Sulit}$, sedangkan $\text{skor} > 18 \rightarrow \text{Mudah}$

3) Coding

Pengkodean atau *coding* yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2018). Berikut kode yang digunakan dalam penelitian:

Tabel 3. 2 Kode Setiap Variabel

No.	Variabel	Kode	Keterangan
1	Loyalitas Pasien Rawat Jalan	1	Tidak Loyal
		2	Loyal
2	Kualitas Pelayanan	1	Kurang Baik
		2	Baik
3	Kepuasan Pasien	1	Kurang Puas
		2	Puas
4	Kemudahan Akses	1	Sulit
		2	Mudah

4) *Data Entry*

Jawaban dari masing-masing responden dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam program atau software computer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan proram SPSS.

5) *Cleaning*

Setelah semua data dari responden selesai dimasukkan, maka dilakukan proses pembersihan data (*data cleaning*). Proses ini dilakukan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan atau ketidaklengkapan data agar selanjutnya bisa dikoreksi.

I. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Data yang terkumpul dari setiap variabel akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Variabel yang dianalisis univariat yaitu loyalitas pasien, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kemudahan akses.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisis bivariat dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kemudahan akses, sedangkan variabel dependennya adalah

loyalitas pasien rawat jalan. Masing-masing variabel telah dikategorikan ke dalam dua kelompok berdasarkan hasil skor dari kuesioner dan dikodekan secara nominal.

Uji statistik yang digunakan untuk analisis bivariat adalah uji *chi-square* (χ^2). Uji *chi-square* digunakan karena variabel yang dianalisis bersifat kategorik dan data disajikan dalam bentuk tabel kontingensi dua arah (*crosstab*) berukuran 2x2. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara dua variabel kategorik.

Interpretasi hasil uji *chi-square* dilakukan dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-sided)* atau yang biasa disebut dengan *p-value* pada *continuity correction*. Nilai ini dibandingkan dengan tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05;

- 1) Jika $p\text{ value} \leq 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika $p\text{ value} > 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 gagal ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.