

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan dibagikan melalui email dengan google.docs kepada responden yang sesuai kriteria. Responden yang dituju adalah pasien pernah mendapat layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal yang berada di Yogyakarta atau di Solo.

3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Sampling

Sampel merupakan sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih populasi (Sekaran, 2009). Populasi adalah keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak kita uji (Suliyanto, 2006). Metode pemilihan sampel bersifat *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*, maka unsur populasi yang ditentukan menjadi sampel didasarkan pada kriteria tertentu (Suliyanto, 2006) yaitu suatu metode penentuan sampel berdasarkan ciri tertentu yang dianggap mempunyai hubungan erat dengan ciri populasi karena responden harus sesuai kriteria agar sesuai dengan penelitian ini. Pemilihan subyek sesuai kriteria apakah pasien pernah mendapat layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal, lalu peneliti juga memiliki beberapa kriteria lain untuk pemilihan responden dengan kuesioner sudah siap untuk dibagikan, dengan karakteristik responden adalah pria atau wanita, yang pernah berobat di rumah sakit yang berada di Yogyakarta atau Solo sebanyak 250 responden.

3.3 Metode Pengukuran Data

Pengolahan data dari kuesioner yaitu dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan akan menggunakan Skala Likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kategori penilaian dan bobot dari kemungkinan jawaban responden adalah sebagai berikut (Sekaran, 2009)

STS	: Sangat Tidak Setuju	bobot 1
TS	: Tidak Setuju	bobot 2
N	: Netral	bobot 3
S	: Setuju	bobot 4
SS	: Sangat Setuju	bobot 5

3.4 Definisi Variabel

Tabel 3.1
Definisi Variabel

Variabel	Definsi	Indikator
Interpersonal-Based Medical Service Encounter	1. Professional Personnel: <i>Profesional skill</i> dan perilaku komunikasi medis dari dokter dan perawat dalam layanan <i>encounter</i>. 2. General Administrative Personnel: Sikap komunikasi, simpati, dan empati dari tenaga pelayanan umum dalam layanan <i>encounter</i>. 3. Environment and Space (Physical Symbol): Faktor nyata yang lain yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan medis di layanan <i>encounter</i>.	a. Professional Personnel 1. Saya merasa bahwa dokter bersikap profesional diseluruh proses perawatan 2. Dokter akan merekomendasikan perawatan medis yang memadai sesuai dengan kebutuhan pasien. 3. Dokter dapat memberikan jawaban yang menghilangkan keraguan saya. 4. Dokter akan menginformasikan pasien mengenai rencana perawatan. 5. Saya merasa bahwa para perawat bersikap profesional diseluruh proses perawatan. b. General Administrative Personnel 6. Pelayanan tatap muka dapat dipercaya 7. Personel konter pelayanan dapat mengambil inisiatif dalam membantu prosedur registrasi, apotek, dan kasir untuk membuat semuanya lancar dan efisien.

Tabel 3.1 Lanjutan

Variabel	Definsi	Indikator
		8. Personel konter pelayanan dapat memberikan jawaban yang menghilangkan keraguan saya. 9. Personel konter pelayanan memiliki sikap pelayanan yang baik. c. Environment and Space (physical symbol) 10. Di dalam gedung memiliki arah yang jelas. 11. Klinik memiliki ruang tunggu yang luas 12. Klinik memiliki ruang tunggu yang nyaman 13. Klinik memiliki ruang tunggu dengan penerangan yang baik. 14. Klinik memiliki toilet yang bersih.
Service Quality	1. Response: kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang cepat dan terus menanggapi pasien menuntut dalam layanan <i>encounter</i>. 2. Reliability: kemampuan rumah sakit menyediakan layanan yang benar memberikan layanan yang diminta oleh pasien dalam layanan <i>encounter</i>. 3. Assurance: kemampuan rumah sakit menyediakan layanan yang benar-benar mendapatkan kepercayaan pasien dalam layanan <i>encounter</i>.	a. Response 1. Keseluruhan proses layanan memiliki sistem umpan balik dan manajemen yang baik. 2. Seluruh proses layanan dapat memberikan pertanyaan kepada penyedia jasa untuk dijawab dengan mudah. 3. Seluruh proses layanan dapat terselesaikan dalam waktu yang cepat. b. Reliability 4. Keseluruhan proses layanan memiliki catatan rincian transaksi yang lengkap. 5. Seluruh proses pelayanan dapat melakukan perbaikan lengkap layanan barang yang ditunjuk. 6. Keseluruhan proses layanan tidak ada kesalahan. c. Assurance 7. Proses layanan klinik dapat memenuhi janji konsumen 8. Proses layanan klinik memiliki mekanisme yang baik 9. Seluruh proses layanan klinik dapat dipercaya
Patient Trust	Kepercayaan dalam keandalannya dan integritas pelayanan medis di layanan <i>encounter</i>	1. Karyawan klinik menjelaskan dengan jujur dan baik mengenai hasil diagnosis. 2. Karyawan klinik akan menghormati perjanjian yang dibuat dengan pasien 3. Kebutuhan medis saya dapat dibantu oleh <i>general service personnel</i>.

Tabel 3.1 Lanjutan

Variabel	Definsi	Indikator
		4. Saya mengandalkan pada karyawan medis untuk menyelesaikan masalah medis saya. 5. Saya mengandalkan perawatmedis untuk memecahkan masalah.
Patient Satisfaction	Kondisi psikologis pasien melibatkan perasaan positif atau negatif atau sikap dari pengalaman mereka dan beberapa aspek tertentu dalam layanan <i>encounter</i> .	1. Seluruh bentuk pelayanan yang diberikan klinik menyenangkan saya. 2. Saya percaya bahwa layanan medis pilihan yang tepat dalam memilih klinik ini. 3. Saya akan merekomendasikan klinik ini ke orang lain. 4. Saya sangat puas dengan seluruh layanan yang disediakan oleh rumah sakit ini.

Sumber : Chang *et al.* (2013)

3.5 Metode Analisis Data

a. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik digunakan untuk mengetahui profil responden. Metode yang digunakan dengan cara memberikan kriteria pada responden apakah pernah berobat pada rumah sakit di Yogyakarta atau Solo. Analisis deskriptif statistik dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.

b. Regresi Linear Berganda

Untuk menguji pengaruh layanan tatap-muka dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien secara bersama-sama digunakan analisis regresi linier berganda. Kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Besarnya pengaruh variabel

independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh nilai *standardized coefficient* (beta). Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.

c. Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji layanan tatap-muka terhadap kepuasan pasien, layanan tatap-muka terhadap kualitas layanan, kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien, dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien digunakan analisis regresi linier sederhana. Kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh nilai *standardized coefficient* (beta). Analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.

3.6 Metode Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Dalam penelitian, data mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16. Pengujian validitas dilakukan pada 60 orang responden terlebih dahulu. Nilai *r*-tabel pada derajat bebas $n - 2$ atau $60 - 2 = 58$ sebesar 0,2542. Hasil uji validitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Uji Validitas

Variabel	Butir	r-hitung	Keterangan
<i>Professional Personnel</i>	PP1	.459	Valid
	PP2	.668	Valid
	PP3	.537	Valid
	PP4	.484	Valid
	PP5	.513	Valid
<i>General Administrative Personnel</i>	GAP1	.529	Valid
	GAP2	.672	Valid
	GAP3	.558	Valid
	GAP4	.702	Valid
<i>Environment and Space</i>	ES1	.327	Valid
	ES2	.787	Valid
	ES3	.770	Valid
	ES4	.572	Valid
	ES5	.591	Valid
<i>Response</i>	RS1	.592	Valid
	RS2	.442	Valid
	RS3	.461	Valid
<i>Reliability</i>	RL1	.668	Valid
	RL2	.607	Valid
	RL3	.571	Valid
<i>Assurance</i>	AS1	.566	Valid
	AS2	.640	Valid
	AS3	.715	Valid
<i>Patient Trust</i>	PT1	.469	Valid
	PT2	.488	Valid
	PT3	.535	Valid
	PT4	.618	Valid
	PT5	.648	Valid
<i>Patient Satisfaction</i>	PS1	.710	Valid
	PS2	.629	Valid
	PS3	.710	Valid
	PS4	.678	Valid

Sumber : Data primer (2016)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah pengukuran untuk menguji coba yang dilakukan apakah tetap memiliki hasil yang sama meskipun dilakukan secara

berulang-ulang (konsisten) terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama (stabil). Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Sugiyono, 2009). Untuk menghitung koefisien reliabilitas instrumen dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Perhitungan ini dibantu dengan program komputer SPSS 16.0.

Tabel 3.3
Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Professional Personnel</i>	0,759	Reliabel
<i>General Administrative Personnel</i>	0,800	Reliabel
<i>Environment and Space</i>	0,815	Reliabel
<i>Response</i>	0,671	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,768	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,794	Reliabel
<i>Patient Trust</i>	0,775	Reliabel
<i>Patient Satisfaction</i>	0,845	Reliabel

Sumber : Data primer (2016)