

BAB III METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif*.

B. DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*.

C. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

1. Tempat

Penelitian ini telah dilakukan di ruang rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung.

2. Waktu

Penelitian ini telah dilakukan pada 28 Februari- 29 Maret Tahun 2024.

D. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di ruang rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung. Berdasarkan data *presurvey* yang dilakukan di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung pada bulan Juli – November 2023 diperoleh data pasien *post operasi* sebanyak 215 pasien dengan diperoleh data pasien kontrol poli bedah sebanyak 85% yaitu sebanyak 183 pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pasien di ruang rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung.

Kriteria inklusi dan kriteria eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

- 1) Responden bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

- 2) Responden dengan sadar penuh.
 - 3) Responden dengan memiliki jadwal rutin rawat jalan.
 - 4) Responden usia dewasa rentang 17-55 tahun.
- b. Kriteria eksklusi
- 1) Responden dengan gangguan panca indra.
 - 2) Responden tidak bisa baca tulis.
 - 3) Responden usia dibawah 17 tahun dan diatas 55 tahun.

3. Besar Sampling dan Teknik Sampling

Berdasarkan data *presurvey* pasien kontrol rawat jalan poli bedah dari bulan juli – November tahun 2023 di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung pada rata-rata perbulannya terdapat 37 pasien. Maka rumus yang dapat digunakan dalam perhitungan besar sampel yang akan diambil menggunakan rumus *slovin* dengan nilai *margins error* 5%. Berikut ini perhitungan sampel yang dilakukan.

$$n: \frac{N}{(1+(N(e^2)))} = \frac{37}{(1+(37 \times 0,05^2))} = \frac{37}{1+(37 \times 0,0025)} = \frac{37}{1,0925} = 33,86 \text{ (34)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sample/jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = *margins error*. Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir; $e = 0,05$ (5%).

Dengan hasil penelitian ini, didapatkan data sample sebanyak 34 sampel.

E. VARIABEL PENELITIAN

1. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat (*dependen*) penelitian ini adalah loyalitas pasien.

2. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas (*independen*) penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari 3 aspek yaitu: *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan pelayanan), dan *assurance* (jaminan pelayanan).

F. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Dependen					
Loyalitas Pasien	Sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiiaannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis. Indikator: 1. Kepercayaan (<i>Trust</i>) 2. Komitmen Psikologi (<i>Psychological Commitment</i>) 3. Perubahan Biaya (<i>Switching Cost</i>) 4. Perilaku Publisitas (<i>Word of Mouth</i>) 5. Kerjasama (<i>Cooperation</i>)	Angket	Kuesioner	0 = Tidak loyal, bila nilai \leq mean 36. 1 = Loyal, bila nilai \leq mean 36	Ordinal
Kualitas Pelayanan Kesehatan	Pernyataan pasien mengenai kemampuan dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam melaksanakan dan memenuhi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Yang dilihat dari aspek : 1. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan pelayanan) 3. <i>Assurance</i> (jaminan pelayanan)	Angket	Kueisoner	0 = Kualitas Tidak Baik, bila nilai \leq mean 36. 1 = Kualitas Baik, bila nilai \leq mean 36.	Ordinal

G. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar kuesioner loyalitas pasien dan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pasien

Variabel	Indikator	Jumlah Soal	Nomor Soal
Loyalitas Pasien	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	4	1, 2, 3, 4
	Komitmen Psikologi (<i>Psychological Commitment</i>)	2	5, 6
	Perubahan Biaya (<i>Switching Cost</i>)	3	7, 8, 9
	Perilaku Publisitas (<i>Word of Mouth</i>)	2	10,11
	Kerjasama (<i>Cooperation</i>)	1	12
Jumlah			12

Sumber: Modifikasi Fattah (2016)

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Kesehatan

Variabel	Indikator	Jumlah Soal	Nomor Soal
Kualitas Pelayanan Kesehatan	<i>Responsiveness</i>	4	1, 2, 3, 4
	<i>Reliability</i>	4	5, 6, 7, 8
	<i>Assurance</i>	4	9, 10, 11, 12
	Jumlah		

Sumber: Modifikasi Azwar (2016)

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner loyalitas pasien dan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan poli bedah khusus dan umum sesuai kriteria inklusi di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung pada tanggal 5 – 29 Februari Tahun 2024.

a. Uji validitas

Uji validitas paada penelitian ini diukur dengan cara mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel menggunakan teknik korelasi *pearson product moment* (r), dengan ketentuan jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka dinyatakan valid dan sebaliknya, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / R_{hitung}	Sing.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,271	0,16	0,2542	Valid
2.	0,352	0,006	0,2542	Valid

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / R_{hitung}	Sing.	R_{tabel}	Kriteria
3.	0.112	0,869	0,2542	Tidak valid
4.	0,372	0,11	0,2542	Valid
5.	0,822	0,039	0,2542	Valid
6.	0,822	0,039	0,2542	Valid
7.	0.436	0,028	0,2542	Valid
8.	0,22	0,869	0,2542	Tidak valid
9.	0.281	0,048	0,2542	Valid
10.	0,517	1.020	0,2542	Valid
11.	0,365	0,00	0,2542	Valid
12.	0,325	0,721	0,2542	Valid
13.	0,436	0,028	0,2542	Valid
14.	0.864	0,049	0,2542	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,254 terdapat 2 pertanyaan yang dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / R_{hitung}	Sing.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0.285	0,27	0,2542	Valid
2.	0,066	0,615	0,2542	Tidak valid
3.	0.136	0,300	0,2542	Tidak valid
4.	0,078	0,554	0,2542	Tidak valid
5.	0,574	0,573	0,2542	Valid
6.	0,340	0,008	0,2542	Valid
7.	0.336	0,300	0,2542	Valid
8.	0,012	0,926	0,2542	Tidak valid
9.	0.336	0,300	0,2542	Valid
10.	0,408	0,001	0,2542	Valid
11.	0,503	0,00	0,2542	Valid
12.	0,298	0,130	0,2542	Valid
13.	0,274	0,573	0,2542	Valid
14.	0.270	0,037	0,2542	Valid
15.	0,298	0,130	0,2542	Valid
16.	0.441	0,001	0,2542	Valid

Berdasarkan tabel 3.5 dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,254 terdapat 4 pertanyaan yang dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Kriteria dari reabilitas instrumen penelitian yaitu nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan *r-product*

moment pada tabel dengan ketentuan jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan taraf signifikat 0,05 didapatkan sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	r_{α}	r_{tabel}	Kriteria
1.	Kuisisioner kualitas pelayanan	0.275	0,2500	Reliabel
2.	Kuisisioner loyalitas	0.293	0,2500	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.6 uji reabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid, suatu variabel dikatakan reliabel atau handal bila jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reabilitas kedua instrumen dengan nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ sebesar 0,2500 dinyatakan reliabel atau memenuhi syarat.

4. Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data:

- a. Lembar *informed consent*.
- b. Lembar kuesioner loyalitas pasien.
- c. Lembar kuesioner kualitas pelayanan kesehatan.

5. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu peneliti memilih sampel sesuai kriteria inklusi, lalu peneliti akan memberikan dua kuesioner yaitu kuesioner kualitas pelayanan kesehatan, dan kuesioner loyalitas pasien. Setelah menerima kuesioner responden kemudian mengisi kuesioner, setelah mengisi kuesioner lalu mengumpulkan kembali pada peneliti untuk selanjutnya mengolah data.

H. TAHAPAN PELAKSANAAN PENELITIAN

1. Langkah Persiapan Penelitian

- a. Perumusan dan identifikasi masalah.
- b. Observasi dan peninjauan langsung di lokasi masalah.

- c. Penentuan kebutuhan data, sumber data dan pengadaan administrasi perencanaan data dilanjutkan pengumpulan data.
- d. Melakukan kaji etik penelitian setelah laporan disetujui.
- e. Mendapatkan izin penelitian secara akademik untuk dilakukannya .penelitian di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024.
- f. Mempersiapkan rencana penelitian dan alat yang akan digunakan dalam penelitian.

2. Langkah Pelaksanaan Penelitian

- a. Menyerahkan surat izin penelitian di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024
- b. Peneliti akan melakukan identifikasi pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, termasuk didalam penjelasan tentang tujuan penelitian dan prosedur penelitian yang akan dilakukan, jika bersedia berpartisipasi dalam penelitian itu subjek menandatangani *informed consent*.
- c. Peneliti akan membacakan isi lembar kuesioner kepada responden, kemudian peneliti akan mengisi atau menceklis jawaban yang sesuai dari responden.
- d. Setelah data terkumpul peneliti memeriksa kelengkapan data yang telah diperoleh.
- e. Memproses data yang terkumpul dengan menggunakan komputer/laptop.
- f. Setelah analisa statistik selesai kemudian dibuat pembahasan dan kesimpulan yang disusun kedalam laporan hasil penelitian.

I. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan komputer, dengan tahap pengelolaan data sebagai berikut:

a. *Editing*

Peneliti melakukan pengecekan dan perbaikan pada jawaban kuesioner, apakah jawabannya lengkap atau tidak.

b. *Coding*

Peneliti akan melakukan *coding* meliputi data karakteristik responden, kualitas pelayanan kesehatan, dan loyalitas pasien sebagai berikut :

1) Loyalitas dilakukan dengan koding

0 = Tidak loyal, skor < mean 36.

1 = Loyal, skor \geq mean 36.

2) Kualitas pelayanan dilakukan dengan koding

0 = Kualitas Pelayanan tidak baik, skor < mean 30.

1 = Kualitas Pelayanan baik, skor \geq mean 30.

c. *Processing*

Setelah kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean, maka selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di-*entry* dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* data dari kuesioner ke paket program komputer. Paket program yang dilakukan pada penelitian ini yaitu paket program SPSS *for Window*.

d. *Cleaning*

Mengecekan kembali data yang sudah di-*entry*, untuk memastikan apakah ada data yang *missing* atau tidak.

2. Analisis Data

Data yang telah diolah selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data sebagai berikut:

a. Analisis univariat

Dalam penelitian ini analisa univariat yang digunakan adalah *modus* atau nilai yang banyak muncul dan akan disajikan pada tabel distribusi frekuensi kejadian kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien.

b. Analisis bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independent (kualitas pelayanan kesehatan), Sehingga dipilih uji *Chi Square* yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kategorik dengan variabel kategorik lainnya dengan menggunakan program SPSS untuk pengambilan keputusan Uji *Chi Square* variabel dependen dan independen ini diambil pada taraf signifikansi yang ditunjukkan 5% atau 0,05.

- 1) Jika hasil statistik menunjukkan $\rho\text{-value} \leq 0,05$ yang berarti terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024.
- 2) Jika hasil statistik menunjukkan $\rho\text{-value} \geq 0,05$ yang berarti tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024.

J. ETIKA PENELITIAN

Pertimbangan etika terkait penelitian ini dilakukan melalui perizinan dari pihak RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung.

1. Menghormati Privasi Dan Kerahasiaan Subjek Penelitian (*Confidentiality*)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti dan hanya data tertentu saja yang akan dilaporkan sebagai hasil penelitian. Data yang disajikan data kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian dan hanya menyebutkan kode nomor responden.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak akan mencantumkan nama responden, tetapi pada lembar tersebut diberi kode pengganti nama responden. Biasanya menggunakan inisial dari nama responden.

3. *Benefit (Bermanfaat)*

Setelah peneliti menanyakan kesediaan calon responden untuk ikut serta dalam penelitian ini, selanjutnya peneliti menyerahkan sepenuhnya keputusan kepada responden, dengan prinsip peneliti menghargai keputusan responden. Setelah responden setuju dan menandatangani lembar persetujuan, selanjutnya langsung melakukan penelitian.

4. *Menghormati Harkat dan Martabat Manusia (Autonomy)*

Peneliti mempertimbangkan hak-hak peneliti untuk mendapatkan informasi tentang tujuan penelitian melakukan penelitian tersebut. Disamping itu, peneliti juga memberikan kebebasan kepada subjek untuk memberikan informasi atau tidak memberikan informasi (berpartisipasi).

5. *Veracity (Kejujuran)*

Peneliti akan memberikan informasi yang sebenar-benarnya yang responden alami sehingga hubungan antara peneliti dan responden dapat diterima dengan baik dan penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

6. *Justice (Keadilan)*

Peneliti mengkondisikan lingkungan penelitian sehingga memenuhi prinsip keterbukaan, yakni dengan menjelaskan prosedur penelitian.