

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru merupakan rumah sakit swasta milik Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung Semarang. Berlokasi di Komplek Kota Citra Graha Banjarbaru Kalimantan Selatan, yang dibangun sejak 2019. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru ini merupakan RS kelas C.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru memiliki visi “Rumah Sakit Islam Terkemuka dalam Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan Pembangunan Peradaban Islam menuju Masyarakat sehat Sejahtera yang dirahmati Allah. Selanjutnya Adapun misi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru sebagai berikut:

1. Memberikan layanan kesehatan yang aman dan hemat biaya yang didasari oleh prinsip cinta dan kasih sayang Ilahi terhadap sesama.
2. Penataan layanan pendidikan dengan tujuan mencetak generasi yang unggul dan berkontribusi positif kepada masyarakat.
3. Membangun budaya Islam yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang kokoh dan sukses yang diridhai Allah.

Berdasarkan visi dan misi di atas, RSI Sultan Agung Banjarbaru mempunyai 6 gerakan budaya yang telah disepakati semua karyawan yaitu

budaya shalat berjamaah, budaya disiplin, budaya menghormati majlis, budaya meja bersih, budaya efisiensi, dan gerakan budaya membaca Al-Qur'an sebelum mengawali kerja.

### **3.2 Jenis / Rancangan**

Penelitian ini tergolong kuantitatif berdasarkan ciri-ciri masalahnya. Penelitian kuantitatif adalah metode yang berupaya memvalidasi teori tertentu dengan menganalisis hubungan antar variabel. Faktor-faktor tersebut dinilai dengan menggunakan instrumen penelitian seperti kuesioner dan wawancara terstruktur guna mendapatkan data numerik yang dapat dianalisis menggunakan perhitungan statistik (Rukminingsih *et al.*, 2020).

Penelitian ini menggunakan survei deskriptif analitis untuk menyelidiki perspektif pasien terhadap bauran pemasaran di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini mengkaji berbagai elemen yang mempengaruhi keputusan pasien mengenai layanan kesehatan. Variabel dievaluasi dengan kuesioner yang menggunakan skala Likert berdasarkan penelitian sebelumnya Retnaningtyas *et al.*, 2016. Faktor penentu pemilihan pasien menentukan apakah RSI Sultan Agung Banjarbaru menjadi pilihan utama dan bagaimana pasien mengevaluasi pelayanan rumah sakit.

### **3.3 Lokasi dan Waktu**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Waktu penelitian dilakukan selama 1 Bulan.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi penelitian meliputi seluruh entitas yang menjadi subjek penelitian. Populasi mengacu pada keseluruhan data yang relevan bagi peneliti, dalam lingkup tertentu dan jangka waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini melibatkan seluruh pasien dan keluarga di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Banjarbaru yang sedang menjalani perawatan selama periode penelitian.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan tujuan mempelajari ciri-cirinya, dan dianggap mewakili keseluruhan populasi. Entitas yang akan diperiksa dalam sampel disebut sebagai unit sampel. Jika peneliti menghadapi keterbatasan seperti keterbatasan sumber daya keuangan, ketersediaan sumber daya manusia, dan keterbatasan waktu, mereka dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi yang diteliti (Pangestu Subagiyo dan Djarwanto, 2019).

Metodologi pengambilan sampel adalah proses dimana sampel dipilih untuk tujuan penelitian. Penelitian menggunakan beberapa pendekatan. Investigasi menggunakan pendekatan sampling insidental yang dilakukan pada bulan April 2024. Sampling aksidental adalah metode pemilihan partisipan penelitian berdasarkan kebetulan bertemu dengan individu yang memiliki sifat-sifat yang diinginkan dan kebetulan bersentuhan dengan peneliti. Subyek penelitian ini adalah individu yang menjalani pelayanan kesehatan umum sebagai pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Lebih lanjut, calon peneliti menetapkan kriteria khusus untuk inklusi dan eksklusi guna memastikan bahwa responden sampel mampu memberikan jawaban yang akurat dan representatif. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

1. Merupakan pasien rawat inap hari ke-3 atau sebelum pulang.
2. Bersedia di wawancara.
3. Pasien terjaga dan mampu berkomunikasi secara efektif.
4. Usia 17-65 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

1. Pasien adalah pasien ruang ICU dan Bedah.
2. Orang yang dimaksud adalah pegawai rumah sakit atau anggota keluarganya.
3. Pasien menjadi peserta program asuransi pemerintah atau komersial.

### **3.5 Variabel Penelitian**

#### **3.5.1 Variabel Bebas**

Variabel independen, juga dikenal sebagai variabel stimulus dan prediktor, adalah parameter yang tidak terpengaruh oleh variabel lain dan digunakan untuk meramalkan atau menimbulkan reaksi. Variabel bebas adalah faktor yang memberikan pengaruh atau berperan sebagai katalisator perubahan atau terbentuknya variabel terikat. Komponen bauran pemasaran merupakan variabel independen dalam penelitian ini.

#### **3.5.2 Variabel Terikat**

Variabel terikat, juga dikenal sebagai variabel keluaran, kriteria, atau konsekuensi, kadang-kadang disebut dengan istilah-istilah ini. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel bebas. Penelitian ini berfokus pada analisis proses

pengambilan keputusan pasien umum ketika memilih RSI Sultan Agung Banjarbaru sebagai penyedia layanan rawat inapnya. Variabel terikat penelitian ini adalah pilihan pasien.

### 3.6 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Kategori Penilaian	Skala Ukur
Produk	Produk merupakan salah satu yang akan langsung mempengaruhi apakah suatu pemasaran itu akan berhasil atau gagal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki dokter jaga 24 jam</li> <li>• Dokter spesialis lengkap</li> <li>• Laboratorium dan radiologi lengkap</li> <li>• Terdapat pelayanan kamar operasi</li> <li>• Pelayanan farmasi lengkap</li> <li>• Pelayanan gizi enak</li> <li>• Jumlah kamar cukup</li> </ul>	Likert	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Rasio
Harga	Dalam bauran pemasaran harga merupakan faktor yang sangat penting dalam ranah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif sesuai fasilitas</li> <li>• Tarif sebanding pelayanan</li> <li>• Tarif rawat inap lebih mahal</li> </ul>	Likert	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Rasio

	<p>pemasaran yang dialokasikan oleh sebuah perusahaan. Tarif perawatan yang sesuai dengan kualitas pelayanan akan membuat seseorang memilih rumah sakit tertentu.</p>	<p>dibandingkan rs lain</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses pembayaran tidak lama</li> </ul>			
Tempat	<p>Lokasi berpengaruh terhadap dimensi strategi seperti fleksibilitas, kompetitif, penempatan, dan fokus. Lokasi ikut menentukan kesuksesan intansi karena erat kaitanya dengan pasar potensial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilihan terdekat</li> <li>• Tempat parkir luas</li> <li>• Lokasi strategis</li> <li>• Mudah dicapai dengan kendaraan umum</li> </ul>	Likert	<p>Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1</p>	Rasio
Promosi	<p>Promosi dalam konsep strategi pemasaran merupakan unsur taktik pemasaran dalam upaya menangkap pasar. Promosi yang berkaitan dengan informasi menarik minat dan mendorong penggunaan yang tepat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan papan nama mudah terlihat</li> <li>• Mengetahui RSI Sultan Agung Banjarbaru dari teman/saudara</li> <li>• Mengetahui informasi positif dari teman</li> </ul>	Likert	<p>Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1</p>	Rasio

Orang	Orang atau karyawan adalah faktor penting penentuan keberhasilan pemasaran dalam pemasaran jasa. Petugas harus dilatih dan diberi motivasi dalam rangka pencapaian kinerja yang baik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Spesialis cukup memadai</li> <li>• Perawat terampil</li> <li>• CS cekatan</li> <li>• Pelayanan laboratorium cepat</li> <li>• Petugas memberikan informasi dengan jelas</li> </ul>	Likert	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Rasio
Proses	Proses pelayanan dirumah sakit adalah semua cara atau prosedur layanan yang disampaikan kepada konsumen. Semua tahapan pelayanan yang dialami oleh konsumen harus memberikan yang terbaik agar tujuan dari pelayanan yaitu kepuasan konsumen yang dapat tercapai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter memeriksa dengan teliti</li> <li>• Dokter memeriksa dengan ramah</li> <li>• Perawat ruang rawat inap tanggap</li> <li>• Pelayanan rawat inap ramah</li> <li>• Alur pelayanan mudah</li> <li>• Administrasi cepat dan mudah</li> <li>• Proses pembayara mudah dapat melalui bank terdekat</li> </ul>	Likert	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Rasio
Bukti Fisik	Lingkungan fisik adalah keadaan atau kondisi termasuk suasana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tata ruang rawat inap menarik</li> <li>• Lingkungan bersih</li> </ul>	Likert	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2	Rasio



	ruangan tempat pelayanan diberikan. Yang dimaksud dengan situasi adalah keadaan geografis, tata letak, dekorasi, pencahayaan, aroma, dan barang-barang lain yang berfungsi sebagai objek penunjang kenyamanan pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantin terdekat tersedia</li> </ul>		Tidak Setuju = 1	
Persepsi Pasien	Persepsi pasien terkait bauran pemasaran berawal dari semua hal sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga pelayanan tidak dapat hanya dilihat baik saja melainkan juga dari penyedia jasa layanan dan sesuai dengan gambaran pasien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RSI Sultan Agung Banjarbaru adalah pilihan utama</li> <li>• RSI Sultan Agung Banjarbaru memberikan pelayanan yang terbaik</li> <li>• RSI Sultan Agung Banjarbaru memberikan penawaran harga sesuai kualitas</li> <li>• Pelayanan penunjang RSI Sultan Agung Banjarbaru cukup lengkap</li> <li>• Semua tenaga medis RSI Sultan Agung Banjarbaru selalu ramah</li> </ul>	Likert	<p>Sangat Setuju = 4</p> <p>Setuju = 3</p> <p>Kurang Setuju = 2</p> <p>Tidak Setuju = 1</p>	Rasio

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data merupakan hal yang krusial dan sangat diperlukan dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Penulis memperoleh data yang mematuhi standar data yang telah ditetapkan sebelumnya melalui pemahaman mereka tentang metode yang digunakan untuk pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metodologi pengumpulan data:

#### **3.7.1 Kuisisioner**

Kuisisioner adalah suatu bentuk pengumpulan data yang melibatkan penyajian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mereka berikan tanggapannya. Kuisisioner digunakan untuk menilai variabel independen, yang meliputi produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik. Variabel terikat yang diukur adalah kepuasan rawat inap. Kuisisioner tersebut mencakup skala Likert yang digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap isu-isu sosial. Kuisisioner hanya terdiri dari pernyataan positif, dan responden diminta untuk memberikan skor pada jawaban mereka baik untuk pertanyaan variabel independen maupun dependen. Sistem penilaiannya berkisar antara 1 (tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Kuisisioner yang digunakan berasal dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Retnaningtyas

*et al.*, 2016 yang berjudul “Persepsi pasien terhadap bauran pemasaran rumah sakit dan pilihan rumah sakit”.

### **3.7.2 Dokumentasi**

Dokumentasi mengacu pada proses pengumpulan informasi atau data dari berbagai sumber seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, terbitan berkala, prasasti, notulensi rapat, agenda, dan sumber lain yang sejenis. Penelitian ini mengandalkan dokumen data rawat inap secara umum, data jumlah pasien, dan data tambahan yang mendukung penelitian.

## **3.8 Prosedur Penelitian**

Penelitian ini menggunakan prosedur selanjutnya:

- 1) Pengurusan izin ke institusi yaitu Universitas Borneo Lestari
- 2) Pengurusan izin ke instansi yaitu Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru
- 3) Pengumpulan data
- 4) Menganalisis data
- 5) Menyimpulkan hasil penelitian

### 3. 9 Pengolahan Data

#### 1. *Editing*

Sebelum dilakukan analisis, perlu dilakukan modifikasi terlebih dahulu terhadap hasil yang diperoleh dari wawancara, kuisisioner, atau observasi lapangan. Pengeditan adalah proses yang melibatkan peninjauan dan penyempurnaan isi formulir atau kuesioner. Jika ada jawaban yang ditemukan tidak lengkap, disarankan untuk melakukan pengumpulan data tambahan untuk mendapatkan jawaban yang komprehensif. Jika tidak layak, pertanyaan dengan jawaban yang tidak lengkap tidak akan diproses atau dimasukkan dalam pemrosesan "data yang hilang".

#### 2. *Coding*

Setelah semua kuesioner ditinjau dan direvisi, selanjutnya dilakukan proses pengkodean, yang melibatkan konversi informasi tekstual, seperti frasa atau huruf, menjadi data numerik atau kuantitatif. Pengkodean, atau proses penulisan dan penerapan program komputer, sangat berharga untuk tugas entri data. Pengkodean dilakukan terhadap faktor independen yaitu produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik, serta variabel dependen yaitu keputusan pasien perawatan umum dalam memilih layanan di RSI Sultan Agung.

### 3. Memasukkan Data (*Data Entry*) atau *Processing*

Data mengacu pada tanggapan yang diberikan oleh masing-masing peserta dalam bentuk “kode” (karakter numerik atau alfabet) yang dimasukkan ke dalam program atau perangkat lunak komputer. Perangkat lunak yang digunakan adalah program SPSS.

### 4. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Setelah memasukkan data dari seluruh sumber data atau responden, penting untuk melakukan pemeriksaan menyeluruh untuk mendeteksi potensi masalah pengkodean, ketidaklengkapan, atau masalah lainnya. Selanjutnya, koreksi atau penyesuaian yang sesuai harus dilakukan.

## 3. 10 Uji Instrumen

### 3.10.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk mulai mengevaluasi analisis regresi linier berganda, perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji ini meliputi evaluasi normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah kondisi yang diperlukan untuk analisis regresi terpenuhi. Apabila kondisi tersebut terpenuhi maka analisis dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya (Imran

et al., 2021). Berikut beberapa pengujian yang dilakukan dengan menggunakan asumsi klasik.

#### **A. Uji Normalitas**

Ghozali (2012) menegaskan bahwa tujuan uji normalitas adalah untuk menilai distribusi normal faktor perancu dalam persamaan regresi. Uji t dan F digunakan untuk menentukan apakah nilai sisa mengikuti distribusi normal. Uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) digunakan untuk mengevaluasi kenormalan variabel perancu. Jika p-value lebih besar dari 0,05 maka distribusi data dinyatakan normal (Andhiyani Rahmasari Putri & Ari Susanti, 2022).

#### **B. Uji Heterokedastisitas**

Untuk mengetahui keterkaitan antara masing-masing variabel independen dalam suatu model regresi, dapat dilakukan uji multikolinearitas dengan menguji variance inflasi faktor (VIF) atau nilai toleransi. Idealnya, tidak ada hubungan atau keterkaitan antar variabel dependen dalam penyelidikan (Refiyana & Vefiadytria, 2024).

#### **C. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan kriteria Variance

Inflation Factor (VIF). Nilai VIF yang melebihi 10 menunjukkan adanya multikolinearitas antar variabel independen. Sebaliknya, nilai VIF di bawah 10 menandakan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen (Pratama & Astuti, n.d.).

### **3. 11 Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi linier berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel terikat dan beberapa faktor bebas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antar variabel dan menentukan apakah masing-masing variabel independen menunjukkan hubungan positif atau negatif. Selain itu, bertujuan untuk memperkirakan apakah nilai variabel independen akan naik atau turun. beberapa regresi linier mengacu pada situasi di mana terdapat beberapa variabel independen dan/atau banyak variabel dependen. Sebaliknya, regresi linier sederhana mengacu pada situasi di mana terdapat satu variabel independen dan satu variabel dependen (Adiguno *et al.*, 2022).

### 3. 12 Pengujian Hipotesis

#### A. Uji T Parsial

Arikunto (2020) mendefinisikan uji-t sebagai teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi perbedaan besar antara dua sampel yang berbeda. Uji t biasanya digunakan dalam penelitian untuk membandingkan rata-rata dua kelompok berbeda, seperti kelompok eksperimen dan kelompok kontrol (Wisamsur *et al.*, 2024). Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi koefisien regresi dan menguji hipotesis kedua dengan rumus sebagai berikut:

1. Jika  $t_h \geq t_t$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima; atau jika  $\text{Sig.} \leq 0,05$
2. Jika  $t_h \leq t_t$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolaka; atau jika  $\text{Sig.} \leq 0,05$

#### B. Uji F (Uji Simultan)

Uji F merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah faktor-faktor independen dalam suatu penelitian mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel dependen. Keputusan diambil berdasarkan kriteria bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F kritis. Sebaliknya jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruhnya terhadap variabel dependen oleh variabel independent (Ihsan Fairuzsyifa & Sulisty Nugroho, 2024).



### 3. 13 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan hal yang krusial dalam proses penelitian. Dilema etis dalam penelitian mungkin muncul ketika kepentingan-kepentingan yang saling bertentangan bertemu, seperti upaya peneliti untuk mencari temuan ilmiah dan kewajiban untuk menjunjung tinggi hak-hak partisipan dan pemangku kepentingan lain yang terlibat dalam penelitian. Menerapkan etika penelitian sangat penting untuk melindungi hak-hak peserta dan peneliti.

Peneliti harus memiliki pemahaman yang komprehensif tentang hak-hak dasar yang dimiliki seseorang, terutama ketika melakukan penelitian yang melibatkan manusia. Mengingat bahwa manusia memiliki hak-hak yang melekat dan kemampuan untuk menjalankan otonomi, maka penelitian ini harus mengutamakan prioritas kebebasan dalam lingkup hak asasi manusia. Pertimbangan etis yang harus diperhatikan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. *Informed Consent*

Informed Consent merupakan mekanisme prosedural yang memberikan calon peserta kemampuan untuk menggunakan otonominya dalam menentukan tindakan yang akan atau tidak akan dilakukan terhadap dirinya. Tujuan dari Informed Consent adalah untuk membangun kepercayaan calon peserta sekaligus melindungi mereka dari potensi risiko atau bahaya. Persetujuan yang diinformasikan (informed consent) memerlukan persetujuan sukarela dari responden yang kompeten secara hukum, dengan informasi yang

jelas dan komprehensif diberikan, memastikan pemahaman responden tentang harapan yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itu, persetujuan berdasarkan informasi (informed consent) harus mencakup gambaran ringkas penyelidikan.

## **2. Kerahasiaan Data Pasien**

Memastikan privasi, anonimitas, dan kerahasiaan merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan ketika berhadapan dengan partisipan dalam suatu penelitian. Kerahasiaan mencakup lebih dari sekadar memastikan keamanan informasi identitas responden. Responden menginginkan informasi yang tepat mengenai entitas yang memiliki akses terhadap data yang diberikan, serta metode penyimpanan data penulis. Memastikan kerahasiaan data yang diberikan oleh responden sangatlah penting. Responden dapat yakin bahwa data yang disampaikan aman dan tidak perlu dikhawatirkan.

## **3. Reward Responden**

Reward merupakan sarana ungkapan terima kasih atau pemberian kompensasi yang penulis berikan kepada responden. Responden yang telah bersedia memberikan informasi yang diteliti oleh penulis, maka penulis mengucapkan terimakasih dalam bentuk hampers yang telah penulis sediakan.

## **4. Pengajuan *Ethical Clearance***

Untuk penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengajukan ethical clearance di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru.