

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2020) Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang didasari oleh filsafat positivisme, yang diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan prosedur pengambilan sampel secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen, dan analisis data secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Selanjutnya diolah secara statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dengan demikian studi ini difokuskan pada analisis pengaruh antar variabel yang meliputi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), *word of mouth* (X2), dan citra merek (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y).

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, karena sesuai dengan penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan dan pengaruh antar variabel dengan menggunakan data numerik. Dengan Data berupa angka yang dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga mendapatkan hasil penelitian yang objektif, sistematis, dan diuji kebenarannya.

1.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2020) Populasi merupakan keseluruhan wilayah yang dijadikan dasar generalisasi, yang di dalamnya mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu sesuai yang telah ditentukan peneliti, untuk kemudian dikaji dan ditarik simpulannya. Subjek atau objek yang menjadi cakupan dalam penelitian ini berjumlah 3.011 Pasien Rawat Inap RSUD Ki Ageng Selo Wirosari Kabupaten Grobogan dari Pasien Rawat Inap Periode bulan Januari-April 2026.

3.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu, sehingga sampel yang diambil harus mampu merepresentasikan populasi secara keseluruhan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, yaitu pendekatan yang tidak memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh elemen atau anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, teknik non-probability sampling yang diterapkan dalam pengambilan sampel secara spesifik mengacu pada purposive sampling, yang dipilih oleh penulis sebagai metode penentuan sampel. Menurut (Sugiyono, 2020) mendefinisikan purposive sampling sebagai teknik penentuan sampel yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu. Penggunaan teknik ini dilandasi oleh

alasan bahwa tidak seluruh anggota populasi memenuhi karakteristik yang telah ditetapkan oleh penulis.

Kriteria pengambilan sampel sebagai berikut:

1. Berusia minimal 14 tahun.
2. Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan minimal 1 x 24 jam

Penentuan jumlah sampel pada studi ini dilakukan melalui perhitungan pada (Hair et al. 2014) dengan rumus 5-10 kali jumlah indikator (18×9), sehingga diperoleh sampel sebanyak 162 pasien rawat inap di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

Penggunaan rumus (Hair et al. 2014) Pada penelitian ini, pemilihan teknik tersebut didasarkan pada kesesuaiannya dengan kebutuhan analisis yang diterapkan, khususnya dalam menentukan jumlah sampel minimal berdasarkan jumlah indikator penelitian. Selain itu apabila menggunakan rumus lain jumlah responden yang dibutuhkan cenderung lebih besar sehingga kurang efisiensi dari segi waktu dan sumber daya.

3.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber data merujuk pada asal atau tempat diperolehnya informasi dan data yang dikumpulkan. Dalam lingkup penelitian, sumber data dibedakan menjadi dua kategori, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2020) mendefinisikan data primer sebagai sumber data yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama oleh

pengumpul data berupa wawancara. Data untuk penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. untuk pasien rawat inap di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari di bulan Januari-April 2026. Data yang didapat berupa jawaban yang telah diisi oleh responden pasien rawat inap sesuai pernyataan dan pertanyaan pada kuesioner yang mencakup variabel yang diteliti meliputi *kualitas pelayanan*, komunikasi dari mulut ke mulut *word of mouth* (WOM), *citra merek*, serta tingkat *kepuasan pasien* rawat inap. di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang didapatkan tidak secara langsung dari sumbernya kepada peneliti (Sugiyono, 2020). Data ini tidak didapatkan secara langsung dari subjek penelitian, melainkan melalui berbagai referensi seperti jurnal, artikel, serta buku yang relevan terhadap penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik perolehan data penelitian ini memanfaatkan instrumen berupa kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2018) Kuesioner didefinisikan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban dari mereka. Angket yang dibagikan kepada responden memuat pertanyaan atau pernyataan yang dibuat sesuai dengan indikator setiap variabel, yaitu *kualitas pelayanan*, *word of mouth*, *citra merek*, dan *kepuasan pasien*.

Penyebaran kuesioner dalam studi ini diberikan kepada 162 pasien rawat inap di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari dengan menggunakan tipe kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu, responden hanya perlu memilih satu opsi dari daftar pernyataan yang telah disusun oleh peneliti. Indikator-indikator dalam kuesioner ini diukur dengan menggunakan skala likert dengan meminta responden memberikan penilaian atas setiap butir pertanyaan yang diajukan.

Tabel 3.1 Skala Likert

Kategori Respons			Skor
A	Sangat Setuju	(SS)	5
B	Setuju	(S)	4
C	Netral	(N)	3
D	Tidak Setuju	(TS)	2
E	Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

3.5 Variabel dan Indikator

Tabel ini menyajikan uraian tentang definisi operasional untuk setiap variabel serta indikator yang menjadi dasar pengukuran dalam studi ini:

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator

A. Variabel & Indikator

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan yang dimiliki oleh suatu penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen melalui lingkungan yang	- Kualitas Lingkungan (<i>Environment quality</i>). a. <i>Tangible</i> b. <i>Atmosphere</i> - Kualitas Interpersonal	(Dandis et al, 2022)

	nyaman, pelayanan yang profesional, proses layanan yang tepat, serta prosedur administrasi yang mudah dan jelas.	<i>(Interpersonal equality)</i> <i>a. Interaction Activity</i> <i>b. Relationship Activity</i> - Kualitas teknis <i>(Technical quality)</i> <i>a. Proses Expertise</i> <i>b. Safety Activity</i> - Prosedur administrasi <i>(Administrative procedure)</i> <i>a. Rability</i> <i>b. Operational Activity.</i> <i>c. Communication Activity.</i>	
2	<i>Word of Mouth</i> (WOM) adalah kegiatan menyampaikan informasi, pengalaman, atau pendapat mengenai suatu layanan kepada orang lain secara lisan maupun melalui media komunikasi lainnya. WOM memengaruhi pandangan dan keputusan seseorang karena informasi yang diberikan berasal dari pengalaman nyata konsumen.	- Frekuensi komunikasi. - Valensi komunikasi. - Niat memberikan rekomendasi	Sudaryanto & Purwana, (2021)
3	Citra merek adalah kesan atau Persepsi yang dimiliki konsumen terhadap suatu layanan berdasarkan pengalaman dan informasi yang diterima. Brand image tercermin dari kelebihan	- Keunggulan asosiasi merek - Daya asosiasi merek - Keunikan asosiasi merek	(Kotler dan Keller, 2016) dalam (Sabha et al., 2024)

	yang dimiliki layanan, kuatnya merek dalam ingatan konsumen, dan adanya ciri khas yang membedakannya dari layanan lain.		
4	Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan, ditunjukkan melalui penilaian terhadap sistem pelayanan, akses dan kualitas layanan, serta proses pelayanan dan hubungan selama menerima pelayanan.	- Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan. - Kepuasan terhadap akses dan mutu pelayanan kesehatan. - Kepuasan terhadap proses dan interaksi pelayanan kesehatan.	(Muninjaya, 2015 dalam (Nurul Oktafiyana, Salman Paludi, 2024)

Sumber: Data diolah peneliti, (2026).

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen, yakni *Kualitas Pelayanan* (X1), *Word of Mouth* (X2), dan *Citra Merek* (X3), terhadap variabel dependen, yaitu *Kepuasan Pasien* (Y) baik secara simultan maupun parsial. Data yang telah diperoleh kemudian ditabulasi dan diubah ke dalam bentuk data interval sebelum dilakukan analisis. Selanjutnya, data tersebut dianalisis menggunakan beberapa pengujian secara statistik terhadap pengaruh kualitas pelayanan, word of mouth, dan citra merek terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

1.6.1 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menentukan valid atau tidaknya data yang diperoleh dalam penelitian. Sementara itu, pandangan lain menyatakan bahwa uji validitas digunakan sebagai instrumen untuk mengukur keabsahan suatu kuesioner (Sugiyono, 2019) dalam (Saputro & Jalari, 2023) suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel, atau jika nilai signifikansi kurang dari 0,05. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor setiap butir pertanyaan dengan total skor seluruh pertanyaan, pada taraf signifikansi $< 0,05$. Kriteria yang digunakan dalam pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $> r$ tabel, maka item pertanyaan berkorelasi signifikan dengan skor total dan dinyatakan valid.
- 2) Item pertanyaan dinyatakan tidak valid jika r hitung $< r$ tabel, yang berarti bahwa item tersebut tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total.

1.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa pengukuran yang dilakukan berulang kali pada objek yang sama akan menghasilkan data yang konsisten (Sugiyono, 2019) dalam (Saputro & Jalari, 2023). Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur kuesioner yang menjadi indikator dari suatu konstruk atau variabel. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika

jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah uji yang bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi hasil pengukuran ketika dilakukan pengukuran berulang terhadap gejala yang sama. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan sekali saja dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* melalui *software* SPSS. Uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach, dan jika nilai alpha yang diperoleh $> 0,6$, maka item-item dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

1.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu uji statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018) dalam (Saputro & Jalari, 2023). Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria hasil signifikan $> 0,05$.

1.6.4 Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi saling berkorelasi (Ghozali, 2018) dalam (Saputro & Jalari, 2023). Keberadaan multikolinieritas dapat ditentukan berdasarkan nilai Tolerance $> 0,01$ atau nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 .

Kriteria yang digunakan untuk menilai tidak terjadinya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,10$, maka model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF > 10 dan nilai tolerance $< 0,10$, maka dapat dipastikan adanya multikolinearitas antar variabel independen.

1.6.5 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2018) dalam (Risma Widya Astuty, 2022) Heteroskedastisitas adalah situasi di mana terjadi perbedaan varians residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan grafik scatterplot. Apabila titik-titik pada grafik tersebar secara acak (tidak teratur) di bagian atas maupun bawah sumbu Y (angka nol), maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

1.6.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2018) dalam (Risma Widya Astuty, 2022) Regresi linier berganda merupakan metode analisis untuk menguji signifikansi pengaruh, baik secara parsial maupun simultan, dari dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Regresi linier berganda juga berfungsi untuk mengidentifikasi arah pengaruh (positif atau negatif), mengukur besarnya pengaruh, dan memprediksi nilai variabel terikat dari variabel bebas. Adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y = Nilai yang diramalkan (*Kepuasan Pasien*)

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi untuk X_1 (*Kualitas Pelayanan*)

β_2 = Koefisien regresi untuk X_2 (*Word of mouth*)

β_3 = Koefisien regresi untuk X_3 (*Citra Merek*)

e = Error atau residual

Untuk menguji hipotesis, data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda (Multiple Linear Regression) dari program SPSS. Alasan penggunaan metode ini adalah karena regresi linier berganda dapat mengidentifikasi variabel independen yang signifikan terhadap variabel dependen, menjelaskan hubungan linier antar variabel dependen, serta menjelaskan hubungan linier dengan lebih dari satu variabel independen.

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Priyatno (2018) dalam (Risma Widya Astuty, 2022) R Square adalah koefisien determinasi yang menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi diperoleh dengan rumus sebagai berikut. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, maka uji R^2 menggunakan Adjusted R Square, rumusnya yaitu sebagai

berikut:

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (1 - R^2) \left(\frac{N-1}{N-K-1} \right)$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = Banyak variabel

Adjusted R Square merupakan alat uji koefisien determinasi dimana nilai Adjusted R Square menunjukkan bahwa nilai yang ada memberikan arti bahwa kepuasan pasien yang disebabkan oleh variabel *kuaitas pelayanan, word of mouth, citra merek* sebesar nilai kontribusi Adjusted R Square dapat diperoleh dari perhitungan menggunakan program SPSS.

3.7.2 Uji t (Parsial)

Menurut Priyatno (2018) dalam (Risma Widya Astuty, 2022) Uji t merupakan uji parsial yang bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dapat dilihat pada kolom Sig. dalam tabel Coefficients. Jika nilai Sig. < 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, jika nilai sig > 0,05, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dinyatakan tidak signifikan. Nilai t hitung dapat dilihat pada kolom t dalam tabel Coefficients. Untuk menentukan t tabel, digunakan derajat kebebasan (df) = n - k - 1, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen.

Kolom "Sig." pada tabel Coefficients digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen. Jika nilai signifikansi < α =

0,05 (5%), maka variabel independen tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji hal tersebut, digunakan uji t pada masing-masing variabel dengan membandingkan t hitung dan t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau dengan signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau dengan signifikansi $> \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.