BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe / Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kombinasi (Mixed Methods). Menurut Johnson dan Cristensen dalam Sugiyono (2013:404), memberikan definisi tentang metode penelitian kombinasi (Mixed Methods) sebagai berikut: "Research that involve the mixing of quantitative and qualitative approach. (Penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif)". Selanjutnya Creswell (2009) dalam Sugiyono, (2013:404) memberikan definisi mengenai Mixed Methods Research adalah:

> "*is an approach to inquiry that combines or associated both qualitative quantitative form of research. It involves philosophical assumption the use of quantitative and qualitative approaches, and the mixing of both approached in a study*". Metode penelitian kombinasi merupakan pendekatan dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. Hal itu mencakup landasan filosofis, penggunaan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dan mengombinasikan kedua pendekatan dalam penelitian".

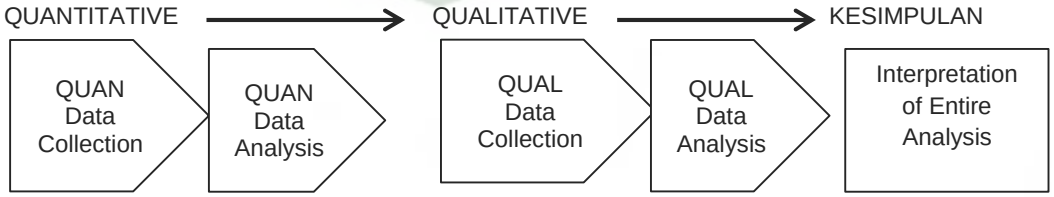
Creswell (2009) dalam Sugiyono (2013:407) membagi metode kombinasi menjadi dua model utama yaitu model sequential (kombinasi berurutan) yang meliputi sequential explanatory (kuantitatif-kualitatif) dan sequential exploratory (kualitatif-kuantitatif), dan model concurrent (kombinasi campuran) yang meliputi concurrent embedded (campuran tidak berimbang) dan concurrent

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

triangulation (campuran berimbang). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menggunakan metode penelitian dengan model *Sequential Explanatory* (kombinasi berurutan dari kuantitatif ke kualitatif).

Menurut Creswell (2009) dalam Sugiyono (2013:411) menyatakan bahwa: *"explanatory strategy in mixed methods research is characterized by the collection and analysis of quantitative data in a first phase followed by the collection and analysis of initial qualitative data in a second phase that build on the result of initial quantitative result".*

Metode penelitian kombinasi model *Sequential Explanatory* merupakan metode penelitian kombinasi yang menggunakkan pengumpulan data dan analisis kuantitatif pada tahap pertama dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap ke dua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama. Model penelitian sequential explanatory (urutan pembuktian kuantitatif-kualitatif) ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (2013:38)

Gambar 3.1
Metode Penelitian Kombinasi Sequential Explanatory (Urutan Pembuktian Kuantitatif-Kualitatif)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Dumai Jl. Tanjung Jati No. 04 Kelurahan Buluh Kasap Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dipilih sebagai lokasi penelitian dikarena jumlah pasien dari tahun 2013 sampai dengan 2017 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2013 jumlah pasien rawat inap sebanyak 15.859 pasien, mengalami penurun jumlah pasien yang di rawat inap ditahun 2014 menjadi 14.319 pasien. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan jumlah pasien yang di rawat inap yakni sebanyak 15.167 pasien, di tahun 2016 mengalami penurunan jumlah pasien rawat inap menjadi 14.411 pasien dan mengalami peningkatan jumlah pasien yang di rawat inap pada tahun 2017 menjadi 18.274 pasien serta masih adanya keluhan pasien rawat inap.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien yang sedang menjalani perawatan di RSUD Kota Dumai, tenaga medis maupun paramedis di instalasi rawat inap serta unsur manajemen RSUD Kota Dumai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Pengambilan sampel merupakan suatu pemilihan dan penentuan jenis sampel dan perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atu objek penelitian (Sukamdinata,2007:252).

Tabel 3.1
Populasi Dan Sampel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Kota Dumai

No	Unit Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pasien/keluarga pasien	14.411	100	0,69%
2	Tenaga medis maupun paramedis di instalasi rawat inap	178	18	10,11%
3	Unsur Manajemen	14	5	35,71%
	Jumlah	14.603	123	0,84%

Sumber : Data olahan lapangan, 2018

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sampling. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk pasien/keluarga pasien yang sedang menjalani perawatan di RSUD Kota Dumai menggunakan metode *insidental sampling* (penarikan sampel secara kebetulan) dengan pendekatan *random sampling.*

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun kriteria ekslusi. Kriteria Inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria Ekslusi adalah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012).

a. Kriteria inklusi

1. Bersedia menjadi responden penelitian
2. Pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik
3. Pasien yang telah dirawat 1 (satu) hari atau lebih dengan keadaan umum yang telah membaik, dan tidak dibedakan pasien pernah dirawat atau pertama kali dirawat.
4. Pasien dapat diwakili oleh orang tua atau keluarga

b. Kriteria ekslusi

1. Pasien yang merupakan pegawai dan keluarga di RSUD Kota Dumai

Untuk tenaga medis maupun paramedis serta unsur manajemen teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* atau sampel bertujuan. Teknik sampel ini digunakan dalam memilih sampel secara khusus berdasarkan tujuan penelitian (Sukamdinata,2007:251).

Teknik pengambilan sampel dengan pendekatan kualitatif ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Informan mengetahui benar kegiatan pelayanan kesehatan pada masing-masing unit pelayanan yang berada dalam lingkup kerjanya

b. Informan mengetahui benar kegiatan pemantauan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada masing-masing unit pelayanan yang berada dalam lingkup kerjanya.

Informan tenaga medis maupun paramedis terdiri dari dokter, bidan dan perawat yang bertanggung jawab di instalasi rawat inap sebagai kepala ruangan dan ketua tim. Sedangkan untuk unsur manajemen informan terdiri dari direktur, kepala bidang dan kepala seksi.

3.5 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan obyek, kejadian atau suatu konsep.

Adapun jenis data berdasarkan sifatnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data kuantitatif, yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka yang diperoleh dari RSUD Kota Dumai dan masih perlu dianalisis. Data tersebut adalah hasil dari kuesioner.

2. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari RSUD Kota Dumai dalam bentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan yang berperan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Data tersebut adalah tentang gambaran umum obyek penelitian yang meliputi sejarah singkat berdirinya RSUD Kota Dumai, letak geografis, visi, misi, struktur organisasi dan keadaan pegawai.

b. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data Primer

   Data primer merupakan data/informasi yang langsung diperoleh dari subjek penelitian. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara yang telah dibuat oleh peneliti dan disusun berdasarkan teori yang ada. Adapun tehnik pengambilan data dari responden terpilih dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner langsung kepada responden untuk diisi oleh responden atau keluarga yang mendampingi.

2. Data sekunder

   Data sekunder diperoleh dari penelusaran dokumen seperti profil RSUD Kota Dumai, data keluhan dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, penulis menggunakan teknik sebagai berikut.

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner yang ditujukan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesionert dibuat dengan semantic differensial. Skala differensial digunakan untuk mengatur sikap perbedaan semantic, responden untuk menjawab pertanyaan dalam satu garis kontinum yang bertentangan yaitu positif negative. Data yang diperoleh biasanya data interval yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang atau kelompok (Iskandar, 2009 : 84). Skala ini berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub). Karakteristik bipolar mempunyai tiga dimensi dasar sikap seseorang terhadap objek :

a. Potensi, yaitu kekuatan atau atraksi fisik satu objek.

b. Evaluasi, yaitu hal-hal yang menguntungkan atau tidak.

c. Aktivitas, yaitu tingkatan gerakan suatu objek.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Skala ini diisi dengan menggunakan tanda (√) untuk penilaian yang sesuai dengan hati para responden yang mengisi kuesioner dengan penilaian dari angka 1 sampai 10. Dapat digambarkan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ Sangat Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. Teknik Wawancara

Selain kuesioner, juga digunakan teknik wawancara untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner tersebut. Wawancara juga digunakan untuk memperluas pandangan peneliti tentang data-data lain yang tidak terformulasi dalam kuesioner. Selain itu wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul melalui kuesioner.

c. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Pengolahan data menggunakan program komputerisasi. Menurut Notoatmodjo (2012) proses pengolahan data melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. *Editing*

Editing adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner. Apabila ada jawaban-jawaban yang belum

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lengkap, kalau memungkinkan perlu dilakukan pengambilan data ulang untuk melengkapi jawaban-jawaban tersebut. Tapi bila tidak mungkin data dimasukkan dalam pengolahan "*data missing*".

b. *Coding*

Setelah semua kuesioner di edit, selanjutnya dilakukan pengkodean yaitu merubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

c. *Processing /Entry* data

Data yakni jawaban-jawaban responden dalam bentuk kode dimasukkan kedalam program computer. Dalam proses ini dituntut ketelitian dalam melakukan *entry* data karena bila tidak teliti maka akan terjadi bias.

d. *Cleaning* (Pembersihan Data)

Kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di *entry* untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidak lengkapan kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

e. *Tabulating*

Tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlahkan, disusun dan ditata untuk disajikan dan dianalisis.

Kuesioner penelitian yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Uji validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Uji validitas dapat menggunakan *Korelasi Pearson Product Moment*. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika *Corrected Item-Total Correlation* (r hitung) lebih besar dari pada r tabel (Sarjono dan Julianita, 2011). Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan teknik Korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X).(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$ (Arikunto, 1997: 186)

Keterngan:

r_{xy} = koefisien korelasi pearson product moment

N = jumlah responden

X = skor variabel X

Y = skor variabel Y

Jika r hasil positif, serta r hitung > r tabel, maka variabel tersebut valid. Jika r hasil negatif, serta r hasil < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid. (Hastono, 2007:59).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan didalam sebuah kuesioner. Reliabiliti suatu pengukuran menunjukkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (Sarjono dan Julianita, 2011). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* yaitu pengukuran hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan yang lain (Hastono, 2006). Pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus belah dua (*split half*) dan *Spearmen-Brown*. Suatu Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* > 0,60.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(\frac{Sr^2 - \sum_s^2 i}{SX^2}\right)$$

Keterangan :

α = koefisisien reliabelitas (*alpha Cronbach*)

K = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum s^2_i$ = Jumlah Varian skor

SX^2 = Varians skor-skors tes (seluruh item K)

Dalam penelitian analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh data terkumpul, dan di kelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden. Analisis data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian kuantitatif, analisa data yang dilakukan secara kronologis setelah data selesai dikumpulkan semua dan biasanya diolah dan dianalisis dengan secara *computerized* berdasarkan metode analisis data yang telah ditetapkan dalam desain penelitian. Dalam proses menganalisa data seringkali menggunakan statistika karena memang salah satu fungsi statistika adalah menyederhanakan data. Setelah data dianalisa dan diperoleh informasi yang lebih sederhana, hasil analisa harus diinterpetasi untuk mencari makna yang lebih luas dan impilkasi hasil-hasil analisa. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. (Afidburhanuddin. 2012).

a. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis statistik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi dan persentase dari tiap-tiap variabel penelitian yang terdiri dari karakteristik responden, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap RSUD Kota Dumai.

2. Analisis Bivariat

- Analisis Regresi Linier Berganda

  Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Dengan menggunakan *level of significant* (a) sebesar 5 % , hasil dari analisis ini dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut :

  $$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e$$

  Keterangan :
  Y = Kepuasan pasien rawat inap
  X1 = Ketampakan fisik
  X2 = Kehandalan
  X3 = Ketanggapan
  X4 = Kepastian
  X5 = Empati
  b0 = konstanta
  b1..b5 = koefisien regresi
  e = variabel gangguan (semua variabel yang dihilangkan dari model tetapi secara bersama- sama mempengaruhi Y)

- Uji Korelasi

  - Koefisien korelasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya serta arah dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai 1, dimana nilai koefisien korelasi tersebut mencerminkan tingkat korelasi antara variabel-variabel yang diteliti dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Terdapat korelasi yang kuat namun negatif antara variabel x dan variabel y jika r = -1 atau mendekati -1, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel x dan variabel y. Jika variabel x naik, maka variabel y turun.
b. Tidak terdapat korelasi atau korelasi lemah antara kedua variabel jika nilai r = 0 atau mendekati 0
c. Terdapat korelasi yang kuat dan positif antara kedua variabel yang diteliti jika nila r = 1 atau mendekati 1, artinya terjadi hubungan searah variabel x dan variabel y. Jika variabel x naik, maka variabel y naik.

Untuk menentukan kuat atau lemah hubungan antara variabel independent dan variabel dependent dapat diukur berdasarkan pedoman berikut :

Tabel 3.2
Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi
Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, statistika untuk penelitian (2016:231)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh atau kontribusi variabel independent (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependent (kepuasan pasien), maka digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Dalam bahasa sehari-hari adalah kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel tetapnya dalam satuan persentase. Koefisien determinasi menjelaskan pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel dependent. Nilai koefieien determinasi dapat diukur dengan menggunakan nilai R Square pada variabel independent hanya 1, sedangkan Adjusted R Square digunakan jika variabel independent lebih dari 1. Nilai koefisien determinasi adalah 0-1.

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan prosentase. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1\sum X_{1Y} + b_2\sum X_{2Y} + b_3\sum X_{3Y} + b_4\sum X_{4Y} + b_5\sum X_{5Y}}{\sum Y^2}$$

Keterangan :
R^2 = Koefisien determinasi
b1.. b5 = Koefisien regresi
X1.. X5 = Variabel bebas
Y = Variabel terikat

- Diagram Kartesius

Analisis kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan dengan membuat diagram kartesius. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Berikut rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responde

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Tingkat kesesuaian tersebut digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan pelanggan. Jika nilai kesesuaian berada di atas nilai rataan total (>100%), maka dapat dikatakan pelanggan merasa sangat puas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Apabila nilai kesesuaian berada pada garis rataan total, maka dapat dikatakan pelanggan merasa tidak puas. Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian, selanjutnya memetakan nilai rataan dari masing-masing atribut pelayanan ke dalam diagram Kartesius.

Diagram Kartesius merupakan diagram yang terbentuk dari dua sumbu. Kedua sumbu tersebut selanjutnya disebut sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Nilai yang digunakan untuk mengisi masing-masing atribut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dengan membagi total skor tingkat kepentingan dengan total responden yang dinotasikan dengan Yi dan Xi merupakan hasil pembagian total skor tingkat kinerja dengan total responden, dengan rumus :

$$Xi = \frac{\sum xi}{n}$$

$$Yi = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

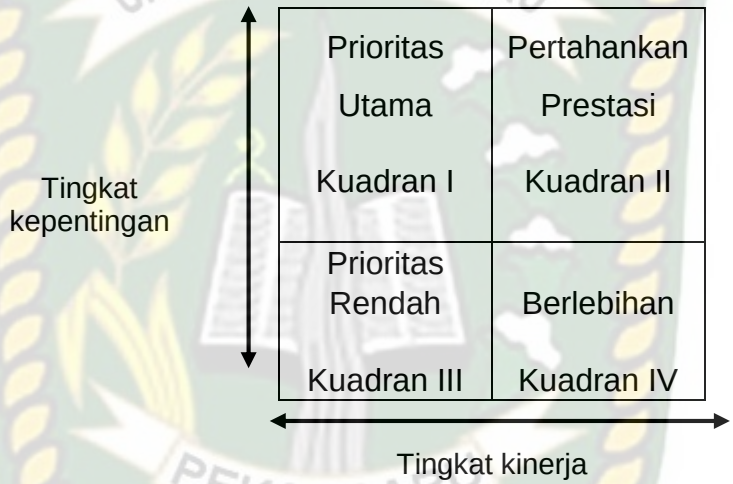
Xi = skor rataan tingkat kinerja setiap atribut i.

Yi = Skor rataan tingkat kepentingan setiap atribut i.

n = Responden

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Diagram dibagi menjadi empat bagian, dimana pembatasnya adalah garis $\bar{x}$ dan $\bar{y}$. $\bar{x}$ adalah rataan dari nilai kinerja keseluruhan atribut yang diteliti sedangkan $\bar{y}$ adalah rataan nilai kepentingan seluruh atribut yang diteliti (Supranto, 2001).



Sumber : Supranto, 2001

Gambar 3.2
Diagram Kartesius

Berikut penjelasan untuk masing – masing kuadran :

a. Kudran I (Prioritas Utama)

Wilayah yang menunjukan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau di atas nilai rataan, sedangkan nilai kerjanya dinilai rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini kinerjan perusahaannya harus di tingkatkan.

b. Kudran II (Pertahankan Prestasi)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi atau di atas nilai rataan. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini harus terus dikelola dengan baik, karena memiliki keunggulan di mata pelanggan.

c. Kudran III (Prioritas Rendah)

Wilayah ini memuat atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah atau di bawah nilai rataan. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak rumah sakit, hanya melaksanakannya biasa-biasa saja, sehingga manajemen rumah sakit tidak perlu mengalokasikan investasi yang berlebihan untuk atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini.

d. Kudran IV (Berlebihan)

Wilayah ini memuat atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh pelanggan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b Analisis Data Kualitatif

Menurut Miles dan Hubermas, data kualitatif diperoleh dari data *reduction, dan display dan conclusing drawing/verification* (Sugiyono,2011:334).

1. Reduksi data (Data *Reduction*)

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data (Data Display)

   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnyaberdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusing drawing/verification)*

   Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kseimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian bertujuan agar tersusunnya secara jelas kegiatan yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut dapat dilihat pada tabel 3.3 terkait jadwal penelitian yang telah disusun. Penulis secara terorganisir pada setiap tahapan-tahapn penelitian serta terperinci dari waktu ke waktunya sebagai berikut :

Tabel 3.3
Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan minggu ke-																							
		Desember - Januari				Februari				Maret - Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi seminar UP																								
4	Riset																								
5	Penelitian Lapangan																								
6	Pengelolaam dan Analisis Data																								
7	Konsultasi Bimbingan Tesis																								
8	Ujian Tesis																								
9	Revisi Tesis																								
10	Pengadaan serta penyerahan tesis																								

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :