

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif. Data yang digunakan adalah data sekunder yaitu rekam medis dan data primer dengan melakukan wawancara mendalam dengan CEO, Direktur Operasional & Marketing, Manajer Marketing, dan Marketing Officer.

4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SSMH yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman kav 86 Jak-Pus. Waktu penelitian dilaksanakan sejak tanggal April – Mei 2009

4.3 Populasi Penelitian

Populasinya data sekunder yang diperoleh dari data rekam medis, yakni pasien MCU periode bulan November 2008 – Maret 2009

4.4 Informan

Untuk analisis kualitatif informannya berjumlah 4 orang. Informan merupakan pihak manajemen yang mempunyai wewenang dalam pengambilan keputusan mengenai pemasaran di Rumah sakit, terdiri dari :

1. CEO SSMH
2. Direktur Operasional & Marketing
3. Manajer Marketing
4. Marketing Officer

4.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari :

a. Wawancara Mendalam.

Wawancara mendalam merupakan salah satu teknik pengumpulan data primer yang diperlukan untuk penelitian kualitatif, dimana wawancara mendalam dilakukan kepada seluruh informan dengan menggunakan pedoman wawancara mendalam, dan direkam menggunakan alat perekam dengan seijin informan.

b. Data Sekunder

Penggunaan data sekunder, diambil untuk kepentingan penelitian kuantitatif yang berasal dari data rekam medis SSMH, dengan jumlah rekam medis sebanyak 211 pelanggan MCU SSMH.

c. Observasi

Obsevasi pada penelitian ini dilakukan observasi partisipatif dimana kegiatan observasi ini melibatkan diri penulis sebagai karyawan di SSMH.

4.6 Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan dianalisis sesuai kebutuhan. Pengolahan data kualitatif dengan cara menyatukan hasil wawancara yang didapat, kemudian dianalisa dan selanjutnya diambil sebagai kesimpulan.

Untuk data sekunder, akan dianalisis untuk mengetahui profil pelanggan MCU SSMH yang akan ditabulasi secara kuantitatif, dengan melalui beberapa tahap :

1. Editing (menyunting data) yakni melakukan pengecekan data dalam rekam medis.
2. Entri Data, yaitu proses memasukan data dari rekam medis sesuai dengan pernyataan rekam medis.

4.7 Analisis dan Validitas Data

Analisis data dilakukan adalah analisa univariat bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel yang akan diteliti dengan melihat distribusi frekuensi dari variable usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi, dan perilaku konsumen.

Teknik analisa kualitatif yang dilakukan dengan menganalisa isi wawancara berdasarkan kesesuaian dengan maksud dari wawancara. Untuk mendapatkan keabsahan dari hasil wawancara mendalam maka dilakukan triangulasi sumber, dengan membandingkan dan melakukan kontras data dengan informan yang berbeda, dan pada penelitian ini terdapat 4 informan, hasil wawancara tersebut dapat dibandingkan. Triangulasi data dilakukan dengan meminta umpan balik dari informan hal tersebut dilakukan untuk menyamakan persepsi antara informan dan peneliti. Triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu selain dilakukan metode observasi juga dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*).

4.8 Penyajian Data

Untuk penelitian kuantitatif data disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan penelitian kualitatif data disajikan dalam bentuk hasil wawancara yang selanjutnya dianalisa dalam bentuk deskriptif.