

BAB 5

METODOLOGI PENELITIAN

5.1 Jenis penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian pendekatan kuantitatif dengan *cross sectional*. Untuk melihat persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan di rumah sakit “X” tahun 2009. penelitian ini merupakan jenis penelitian cross sectional, karena penelitian yang masing-masing variabel dikumpulkan dalam waktu yang sama.

5.2 Lokasi dan waktu penelitian

PT. Asuransi Syariah Mubarakah yang beralamat di CENTURY TOWER Building, 9th floor. Jln. H.R. Rasuna Said Kav. X-2 No. 4 Jakarta 12950, dan dilaksanakan selama bulan April-Juni 2009.

5.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah yang melakukan pelayanan kesehatan/perawatan di rumah sakit “X”. Jumlah peserta yang pernah melakukan pelayanan kesehatan/perawatan di rumah sakit “X” sebanyak 188 peserta.

2. Sampel

Mengingat keterbatasan waktu, tenaga serta dana dalam penelitian ini, maka dalam pengumpulan data primer peneliti tidak menggunakan seluruh populasi yang ada. Namun hanya mengambil sebagian saja untuk dijadikan sampel. Menurut Dr. Soekidjo Notoatmodjo, untuk populasi kecil, dapat menggunakan formula yang lebih sederhana, seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2} \longrightarrow n = \frac{188}{1 + 188 \cdot (10\%)^2}$$

Keterangan

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

d = Tingkat kepercayaan/Ketepatan yang diinginkan, yaitu 10%

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus tersebut maka didapatkan besaran sample berjumlah 65,2777 peserta dan dibulatkan menjadi 68 peserta.

3. Sampling

Pengambilan sampling menggunakan adalah metode pengambilan sample secara *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan teknik yang digunakan adalah *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

5.4 Instrument Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti dengan menggunakan metode *Likert*. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner adalah 28 pertanyaan, 3 pertanyaan berhubungan dengan karakteristik peserta seperti usia, jenis kelamin dan pendidikan. Sedangkan 25 pertanyaan lainnya berhubungan dengan 5 dimensi kualitas jasa terhadap pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.

5.5 Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu berupa kuesioner yang diberikan kepada peserta yang melakukan pelayanan kesehatan di RS “X”. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang ditemukan dari dokumen-dokumen yang terkait dalam penelitian ini.

5.6 Pengolahan Data

5.6.1 Editing Data

Proses untuk meneliti kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk mengecek kelengkapan data, konsistensi dan relevansi dari jawaban responden.

5.6.2 Coding Data

Proses pemberian kode pada setiap jawaban yang telah terkumpul pada pertanyaan kuesioner.

5.6.3 Entry Data

Proses memasukkan data jawaban responden kedalam program komputer untuk dilakukan analisis.

5.6.4 Melakukan pengelompokan data yang didapat sebagai hasil survei, dilakukan pemberian nama atau label sehingga mempermudah proses analisis data.

5.6.5 Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

5.7 Analisis Data

- Analisis Univariat

Untuk memperoleh gambaran distribusi dan frekuensi dari setiap variabel yang diteliti berdasarkan kerangka konsep.

- Analisis Bivariat

Untuk menguji adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis bivariat yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara variabel dilakukanlah uji *chi-square*. Untuk melihat hasil

perhitungan digunakan batas kemaknaan 0,05 sehingga nilai *p value* <0,05 maka hasil uji bermakna, jika *p value* >0,05 maka hasil hubungan tidak bermakna.

5.8 Penyajian Hasil

Setelah data dikelompokkan dan diolah, kemudian penulis menyajikannya dalam bentuk tabel, gambar dan narasi.

