

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain penelitian**

Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini *survei analitik* menggunakan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* ialah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, tiap subjek penelitian hanya di observasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek dilakukan pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2018). Desain *survei analitik* menggunakan pendekatan *cross sectional* digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023.

#### **B. Variabel penelitian**

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2018). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu:

1. Variabel independen : Kualitas pelayanan keperawatan
2. Variabel dependen : Komunikasi *Word Of Mouth*

### C. Definisi operasional variabel

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang di ukur oleh variabel yang bersangkutan dengan menggunakan instrumen atau alat ukur (Notoatmodjo, 2018).

**Tabel 3.1 Definisi operasional**

| Variabel                        | Definisi operasional  | Alat ukur     | Cara ukur                              | Hasil ukur  | Skala ukur |
|---------------------------------|---|---------------|--|---|------------|
| <b>Independen</b>               |   |               |  |   |            |
| Kualitas pelayanan keperawatan  | Penilaian pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat hasil dari interaksi antara pasien dengan perawat saat melakukan asuhan keperawatan meliputi:<br>- <i>Empathy</i><br>- <i>Tangible</i><br>- <i>Ansurance</i><br>- <i>Responsivness</i><br>- <i>Reliability</i> | Lembar angket | Pengisian lembar angket oleh responden | 0. Kurang baik jika skor < mean = 25,19<br>1. Baik jika skor ≥ mean = 25,19 | Ordinal    |
| <b>Dependen</b>                 |   |               |  |   |            |
| Komunikasi <i>Word Of Mouth</i> | Persepsi pasien rawat inap terhadap komunikasi yang akan dilakukan kepada orang lain tentang baik / buruknya pelayanan rumah sakit setelah melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diterima meliputi:<br>- Membicarakan<br>- Mempromosikan<br>- Merekomendasikan                      | Lembar angket | Pengisian lembar angket oleh responden | 0. Negatif jika skor < mean = 24,31<br>1. Positif jika skor ≥ mean = 24,31  | Ordinal    |

### D. Populasi dan sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat pada bulan Desember sebanyak 80 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili populasi, jika populasi  $< 100$  maka menggunakan total populasi (Notoatmodjo, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat pada tanggal 6 – 31 Desember 2023 sebanyak 80 orang. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini:

### **Kriteria sampel inklusi :**

1. Telah mendapatkan pelayanan keperawatan minimal 3 hari
2. Dapat mendengar dengan baik
3. Mampu berkomunikasi dengan baik
4. Bersedia menjadi responden

### **Kriteria sampel eksklusi :**

1. Kesadaran menurun GCS (*glasgow coma scale*)  $< 15$
2. Tanda – tanda vital kurang baik

## 3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel yang dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia pada saat penelitian dilakukan (Notoatmodjo, 2018). Teknik sampling didapat berdasarkan ketersediaan pasien rawat inap dan memenuhi kriteria sampel di RSUD Tulang Bawang Barat pada tanggal 6 – 31 Desember 2023 sebanyak 80 orang diambil sebagai subjek penelitian.

## **E. Tempat dan waktu penelitian**

### **1. Tempat penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Tulang Bawang Barat.

### **2. Waktu penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 6 – 31 Desember 2023.

## **F. Instrumen dan metode pengumpulan data**

### **1. Instrumen**

Alat pengumpul data kualitas pelayanan keperawatan adalah lembar angket yang berisi 15 pertanyaan yang dikembangkan dari teori *Service Quality (SERVQUAL)* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Leonard dalam Shelton (2018). Setiap item pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban dengan sistem skor:

- a. STS = Sangat Tidak setuju skor 1
- b. TS = Tidak Setuju skor 2
- c. KS = Kurang Setuju skor 3
- d. S = Setuju skor 4
- e. SS = Sangat setuju skor 5

Alat pengumpul data komunikasi *WOM* adalah lembar angket yang berisi 15 pertanyaan yang dikembangkan dari *Word Of Mouth Marketing Association (WOMMA)* dalam Sumardy (2017). Setiap item pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban dengan sistem skor:

- a. STS = Sangat Tidak setuju skor 1
- b. TS = Tidak Setuju skor 2

- c. KS = Kurang Setuju skor 3
- d. S = Setuju skor 4
- e. SS = Sangat setuju skor 5

## **2. Metode pengumpulan data**

### **a. Tahap persiapan**

- 1). Dalam tahap ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas angket terlebih dahulu terhadap 20 orang pada RS Asy - Syifa Medika.
- 2). Setelah angket *valid* dan *reliable* peneliti mengajukan izin penelitian secara formal kepada direktur RSUD Tulang Bawang Barat.

### **b. Tahap kegiatan penelitian**

Setelah izin penelitian didapat maka selanjutnya peneliti melakukan kegiatan penelitian dari tanggal 6 – 31 Desember 2023 dengan langkah – langkah sebagai berikut:

- 1) Peneliti melakukan seleksi responden terlebih dahulu sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditetapkan. Hasil seleksi responden didapat 80 orang responden terpilih menjadi subjek penelitian.
- 2) Responden terpilih menjadi subjek penelitian diberi penjelasan tentang tujuan penelitian dan jika bersedia menjadi responden maka responden diminta untuk menandatangani lembar *informed consent*.
- 3) Peneliti memberi penjelasan tentang cara pengisian angket kepada responden, setelah responden faham kemudian dibagikan lembar

angket dan siswa diberi waktu untuk mengisi lembar angket.

### c. Tahap akhir

Setelah angket diisi oleh responden kemudian peneliti mengumpulkan lembar angket pada hari itu juga.

## G. Uji validitas dan reliabilitas

Karena alat ukur kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi *WOM* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan lembar angket maka terlebih dahulu akan dilakukan uji *validitas* dan *rehabilitas* terhadap 20 reponden di RS Asy - Syifa Medika.

### 1. Validitas

Validitas berasal mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Suatu data dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table (Hastono, 2016).

#### a. Kualitas pelayanan keperawatan

Berdasarkan hasil uji validitas angket kualitas pelayanan keperawatan didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Uji validitas angket kualitas pelayanan keperawatan**

| No pertanyaan | R hitung | R tabel (N = 20) | Keterangan |
|---------------|----------|------------------|------------|
| 1.            | 0,5814   | 0,468            | Valid      |
| 2.            | 0,5361   | 0,468            | Valid      |
| 3.            | 0,5197   | 0,468            | Valid      |
| 4.            | 0,6705   | 0,468            | Valid      |
| 5.            | 0,5924   | 0,468            | Valid      |
| 6.            | 0,5229   | 0,468            | Valid      |
| 7.            | 0,5166   | 0,468            | Valid      |
| 8.            | 0,4910   | 0,468            | Valid      |
| 9.            | 0,4935   | 0,468            | Valid      |
| 10.           | 0,4889   | 0,468            | Valid      |
| 11.           | 0,4729   | 0,468            | Valid      |

|     |        |       |       |
|-----|--------|-------|-------|
| 12. | 0,4997 | 0,468 | Valid |
| 13. | 0,4950 | 0,468 | Valid |
| 14. | 0,4837 | 0,468 | Valid |
| 15. | 0,5175 | 0,468 | Valid |

Hasil uji validitas diatas didapat 15 pertanyaan tentang kualitas pelayanan keperawatan memiliki r hitung dengan rentang 0,4729 – 6705 > r tabel (0,468). Sehingga ke – 15 pertanyaan tentang kualitas pelayanan keperawatan dinyatakan valid untuk dijadikan sebagai angket penelitian (*Data R hitung dan R tabel terlampir*).

#### b. Komunikasi WOM

Berdasarkan hasil uji validitas angket komunikasi WOM didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Uji validitas angket komunikasi WOM**

| No pertanyaan | R hitung | R tabel (N = 20) | Keterangan |
|---------------|----------|------------------|------------|
| 1.            | 0,4705   | 0,468            | Valid      |
| 2.            | 0,4844   | 0,468            | Valid      |
| 3.            | 0,4847   | 0,468            | Valid      |
| 4.            | 0,6883   | 0,468            | Valid      |
| 5.            | 0,5780   | 0,468            | Valid      |
| 6.            | 0,5440   | 0,468            | Valid      |
| 7.            | 0,4873   | 0,468            | Valid      |
| 8.            | 0,4908   | 0,468            | Valid      |
| 9.            | 0,5120   | 0,468            | Valid      |
| 10.           | 0,5687   | 0,468            | Valid      |
| 11.           | 0,4738   | 0,468            | Valid      |
| 12.           | 0,4833   | 0,468            | Valid      |
| 13.           | 0,4847   | 0,468            | Valid      |
| 14.           | 0,5843   | 0,468            | Valid      |
| 15.           | 0,5231   | 0,468            | Valid      |

Hasil uji validitas didapat 15 pertanyaan tentang komunikasi WOM memiliki r hitung dengan rentang 0,4738 – 6883 > r tabel (0,468). Sehingga ke – 15 pertanyaan tentang komunikasi WOM dinyatakan

valid untuk dijadikan sebagai angket penelitian (*Data R hitung dan R tabel terlampir*).

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau terhadap gejala – gejala yang sama. Suatu dikatakan reliabel apabila  $r_{\text{alfa}} > r_{\text{tabel}}$  (Hastono, 2016).

### a. Kualitas pelayanan keperawatan

**Tabel 4.4**  
**Uji reliabilitas angket kualitas pelayanan keperawatan**

| <i>Alfa Cronbac's</i> | R tabel (N = 20) | Keterangan |
|-----------------------|------------------|------------|
| 0,8301                | 0,468            | Reliabel   |

Hasil uji reliabilitas angket kualitas pelayanan keperawatan didapat  $r_{\text{alfa cronbac's}}$  sebesar  $0,8301 > r_{\text{tabel}} (0,468)$ . Sehingga ke – 15 pertanyaan tentang kualitas pelayanan keperawatan dinyatakan *reliable* untuk dijadikan sebagai angket penelitian (*Data r alfa cronbac's dan R tabel terlampir*)

### b. Komunikasi WOM

**Tabel 4.5**  
**Uji reliabilitas angket komunikasi WOM**

| <i>Alfa Cronbac's</i> | R tabel (N = 20) | Keterangan |
|-----------------------|------------------|------------|
| 0,8444                | 0,468            | Reliabel   |

Hasil uji reliabilitas angket komunikasi WOM didapat  $r$  *alpa cronbac's* sebesar  $0,8444 > r$  tabel ( $0,468$ ). Sehingga ke – 15 pertanyaan tentang komunikasi WOM dinyatakan *reliable* untuk dijadikan sebagai angket penelitian (*Data r alpa cronbac's dan R tabel terlampir*)

## H. Pengolahan dan Analisis data

### 1. Pengolahan data

Pengolahan data dengan melalui 4 tahap yaitu sebagai berikut (Hastono, 2016):

#### a. *Editing*

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau angket jawaban responden apakah jawaban di angket sudah:

- 1). Lengkap: semua pertanyaan sudah terisi jawabannya
- 2). Jelas: jawaban pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas terbaca.
- 3). Relevan: jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaan
- 4). Konsisten: pertanyaan yang berkaitan isi jawabannya konsisiten.

#### b. *Coding*

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. *Coding* dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1). **Kualitas pelayanan keperawatan**

*Coding* 0 = Kurang baik

*Coding* 1 = Baik

## 2). Komunikasi *Word Of Mouth*

*Coding 0* = Negatif

*Coding 1* = Positif

### c. *Processing*

Setelah semua angket terisi dengan benar, serta sudah melewati pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses agar data yang di-entry dapat dianalisis. Pemrosesan data akan dilakukan dengan cara meng-entry data dari angket ke dalam paket program komputer.

### d. *Cleaning*

*Cleaning* (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-entry apakah ada kesalahan atau tidak.

## 2. Analisis data

Setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis. Analisis data dilakukan menggunakan distribusi frekuensi persentasi univariat dan bivariat:

### a. Analisa univariat

Setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisa. Analisa data dilakukan menggunakan distribusi frekuensi prosentase univariat. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskriptifkan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Fungsi analisis sebetulnya adalah menyederhanakan atau meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan

data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. Peringkasan tersebut berupa ukuran-ukuran statistik, tabel dan juga grafik (Hastono, 2016). Adapun analisis univariat menggunakan bantuan program komputer.

#### **b. Analisa bivariat**

Analisa bivariat uji *chi square* untuk untuk menguji perbedaan proporsi/ persentase antara beberapa kelompok data dilihat dari segi data hubungan antara variabel katagorik dengan variabel katagorik. Taraf kesalahan yang digunakan adalah 5%, NBuntuk melihat hasil kemaknaan perhitungan statistik digunakan batas kemaknaan 0,05. Jika  $p \text{ value} \leq 0,05$  maka hasilnya bermakna yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji statistik *Chi square* didapat nilai *Odds Ratio (OR)*. Nilai OR digunakan untuk membandingkan kelompok terpapar dengan kelompok tidak terpapar (Hastono, 2016). Uji statistik *chi square* menggunakan bantuan program komputer..