

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah dimana data yang dinyatakan dalam angka dan di analisis dengan teknik statistik. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini penulis menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan pegawai kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang dihasilkan oleh penulis merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh peneliti dari lapangan atau yang diperoleh dari responden yaitu pasien yang pernah berobat di Puskesmas Kedaloman. Dalam hal ini data yang diperoleh berupa hasil jawaban pada kuesioner penelitian yang diberikan kepada pasien Puskesmas Kedaloman.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan dari sumber data. Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer, dimana sumber data primer yang di dapat peneliti langsung diperoleh dari narasumber/responden.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2019).

Kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala *likert*. Tingkat skala *Likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai lima (5) opsi sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran**

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2019)

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat dan pernah merasakan pelayanan pegawai kesehatan dan fasilitas di Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel adalah pasien Puskesmas Kedaloman yang dianggap

dapat mewakili karakteristik populasi. Jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 55 responden, dengan sampel yang harus diambil memiliki kriteria tertentu.

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan teknik sampel yaitu *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Responden dibatasi dengan pertimbangan kriteria sebagai berikut:

1. Pasien berobat yang sudah merasakan pelayanan dan fasilitas di Puskesmas Kedaloman.
2. Pasien berusia 20 tahun ke atas.
3. Pasien bersedia menjadi responden.
4. Pasien memahami bahasa Indonesia.
5. Pasien tidak sedang mengalami gangguan kesadaran.

### **3.5 Variabel Penelitian**

#### **1. Variabel Bebas/Independen**

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa variabel ini sering disebut variabel *stimulus, prediktor, antecent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas.

#### **2. Variabel Terikat/Dependen**

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pasien.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.	Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Puskesmas Kedaloman untuk memenuhi harapan kepada pasien.	a. Keandalan ( <i>Reability</i> ) b. Kesadaran ( <i>Awereness</i> ) c. Perhatian ( <i>Attention</i> ) d. Ketepatan ( <i>Acuracy</i> ) Sumber : Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Indrasari, 2019)	Interval
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Menurut Felisitas (2018) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.	Fasilitas adalah segala sesuatu seperti benda, bangunan atau ruangan yang dibuat untuk melayani atau memudahkan melakukan tujuan tertentu agar Pasien merasa puas atas fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas.	a. Pertimbangan/ Perencanaan Spasial b. Perencanaan Ruangan c. Perlengkapan dan Perabot Sumber : Tjiptono (dalam Ima Wardani, 2020)	Interval

**Tabel 3.2** (lanjutan)

Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Merry, Renny dan Novi (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan.	Kepuasan pasien adalah respon pasien atau keluarga pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang membentuk loyalitas pasien dan kepuasan.	a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar-manusia d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Sumber : Pohan (dalam Murniaty dkk, 2018)	Interval
---------------------	--	---	---	----------

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Menurut Sugiyono (2012:121) menyatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mencari nilai validitas di sebuah item mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2012:133) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r \geq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r \leq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas juga untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Menilai masing- masing butir pertanyaan dapat dinilai dari nilai *ectecord item-total correlation*. Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r-tabel yang diperoleh melalui df (*Degree of Freedom*). Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 21.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau dari waktu ke waktu. Untuk megukur reliabilitas menggunakan uji statistik *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikaitkan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode *alpha cronbach* dan penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 21. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Nilai r**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Kuat
0,6000 – 0,7999	Kuat
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2019)

### 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Normalitas Sampel

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa uji Normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametric. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini peneliti dibantu oleh program SPSS 21.

Prosedur Pengujian.

1. Rumusan Hipotesis

$H_0$  : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

$H_1$  : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2. Kriteria Pengambilan Keputusan

Apabila  $Sig < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak (distribusi sampel tidak normal)

Apabila  $Sig > 0.05$  maka  $H_0$  diterima (distribusi sampel normal)

#### 3.8.2 Uji Linieritas Sampel

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa uji linearitas adalah untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau pun regresi linier. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS, dengan melihat tabel Anova atau sering disebut *Test for Linearity*.

Prosedur Pengujian

1. Rumusan Hipotesis

$H_0$  = Model regresi berbentuk linear.

$H_1$  = Model regresi tidak berbentuk linear.

2. Kriteria Pengujian

Jika probabilitas ( $Sig$ )  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika probabilitas ( $Sig$ )  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

### 3.8.3 Uji Multikolinieritas

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Ada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Batas dari *tolerance value* > 0,1 atau VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai VIF  $\geq 10$  maka ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai VIF  $\leq 10$  maka tidak ada gejala multikolinieritas
3. Jika nilai *tolerance* < 0,1 maka ada gejala multikolinieritas
4. Jika nilai *tolerance* > 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas
5. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS penjelasan kesimpulan

## 3.9 Metode Analisis Data

### 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien, maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_t$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pasien)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

$\beta$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X1 = Variabel independen (Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan)

X2 = Variabel independen (Fasilitas)

### **3.10 Pengujian Hipotesis**

#### **3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)**

Uji parsial (uji-t) yaitu digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) secara parsial.

##### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien**

Ho: Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Ha: Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka Ho ditolak
2. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

##### **2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Ho : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Ha : Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Kriteria pengujian:

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka Ho ditolak
2. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

#### **3.10.2 Uji Simultan (Uji F)**

Uji F dengan uji serentak atau uji model/uji anova, yaitu untuk menguji bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel berikutnya:

## **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Ho: Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Ha: Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Kriteria pengujian:

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas ( $\text{sig}$ ) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka Ho ditolak
2. Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.