

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada angka-angka serta tehnik analisisnya menggunakan statistik di bantu dengan program SPSS. Menurut Sugiyono (2015;23) Penelitian kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan atau *Skoring*.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat pada Puskesmas Sidayu, Jln, Raya Sidayu No. 1 Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2015;80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut Indriantoro dan Supomo (2014;115) populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karekteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien berobat pada Puskesmas Sidayu Gresik.

### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015;81). Sedangkan menurut Indriantoro dan Supomo (2014;115) peneliti dapat meneliti seluruh elemen populasi (disebut dengan sensus) atau meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi (disebut dengan sampel).

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak di ketahui dengan pasti. Sehingga, Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* yang di kutip Sugiyono (2015;90) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi linier berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya, variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ . Dalam penelitian ini jumlah variabel independen dan dependen ada 6 sehingga dalam perhitungan dapat diketahui  $6 \times 10 = 60$ . Maka, berdasarkan perhitungan tersebut sampel yang di jadikan acuan oleh peneliti berjumlah 60 sampel.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dimana semua populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Prosedur yang digunakan adalah memakai *Purposive sampling* yaitu metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-

kriteria tertentu. Kriteria-kriteria yang dimaksud oleh peneliti adalah pasien yang berobat lebih dari 2 kali berobat pada Puskesmas Sidayu Gresik.

### 3.4. Definisi Operasional

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan serta model analisis yang digunakan maka variabel yang dianalisis terdiri dari dua macam, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) diberi symbol X dan variabel tergantung (*dependent variabel*) diberi symbol Y. Berikut penjelasan masing-masing variabel operasional beserta indikator-indikatornya:

#### 1. Variabel bebas (X)

Adalah tanggapan pasien terhadap baik atau tidaknya suatu pelayanan yang di berikan Puskesmas Sidayu, yang diukur melalui perbedaan antara harapan dengan persepsi terhadap pelayanan melalui :

##### a. *Tangibles* atau bukti fisik ( $X_1$ )

Merupakan tanggapan pasien akan segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai serta dinikmati pasien berobat di Puskesmas Sidayu, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Puskesmas Sidayu memiliki peralatan medis terbaru dan sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan
- 2) Puskesmas Sidayu memiliki ruang tunggu yang nyaman dan terjaga kebersihannya
- 3) Puskesmas Sidayu memiliki petugas medis dan non medis berpakaian rapi
- 4) Puskesmas Sidayu menyediakan tempat parkir yang aman dan luas

b. *Reliability* atau kehandalan ( $X_2$ )

Merupakan tanggapan pasien akan kehandalan petugas medis dan non medis dalam memberikan pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Petugas medis dan non medis Puskesmas bila menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah di tentukan, pasti akan terlaksanakan
- 2) Petugas medis dan non medis memiliki sikap simpatik, sanggup menenangkan keluhan pasien ketika ada masalah
- 3) Sejak pertama kali berada di Puskesmas, petugas medis dan non medis selalu memberikan pelayanan dengan benar, sesuai dengan prosedur yang ada
- 4) Petugas medis dan non medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan oleh Puskesmas
- 5) Puskesmas memiliki sisem pencatatan administrasi yang akurat tanpa ada kesalahan

c. *Responsiveness* atau daya tanggap ( $X_3$ )

Merupakan tanggapan pasien atas kecepatan petugas medis dan non medis dalam melayani kebutuhan pasien Puskesmas Sidayu, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Puskesmas Sidayu dalam menyampaikan waktu pelayanan, telah di informasikan dengan jelas kepada para pasiennya
- 2) Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien

- 3) Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu bersedia dalam membantu pasien
- 4) Petugas medis dan non medis Puskesmas tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menangani permintaan pasiennya dengan cepat

d. *Assurance* atau jaminan (X<sub>4</sub>)

Merupakan tanggapan pasien atas bentuk kepastian yang di berikanpetugas medis dan non medis Puskesmas Sidayu, bentuk kepastian tersebut bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan pasien, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu dapat di percaya untuk memberikan pelayanan
- 2) Pasien merasa aman dan nyaman ketika berhadapan atau berurusan dengan petugas medis dan non medis Puskesmas
- 3) Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan
- 4) Puskesmas Sidayu memiliki petugas medis dan non medis berpengetahuan luas sesuai dengan bidangnya, sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan dari pasien

e. *Empathy* atau perhatian (X<sub>5</sub>)

Merupakan tanggapan pasien atas perhatian yang diberikan Manajemen Puskesmas Sidayu serta perhatian petugas medis dan non medis dalam memberikan pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Manajemen Puskesmas Sidayu memberikan perhatian secara individual kepada pasiennya
- 2) Petugas medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status pengobatan pasien
- 3) Memiliki petugas medis dan non medis yang perhatian dalam memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi pasien
- 4) Manajemen Puskesmas memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan pasiennya
- 5) Petugas medis dan non medis memahami kebutuhan spesifik para pasiennya

## 2. Variabel tergantung (Y)

Adalah variabel kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang di terima dari pihak Puskesmas Sidayu. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Pelayanan Puskesmas Sidayu yang di terima sesuai harapan pasien
- b. Pasien akan datang kembali untuk menggunakan jasa Puskesmas Sidayu
- c. Pasien akan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan pengobatan medis

### **3.5. Pengukuran Variabel**

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah skala interval, maka dalam kuisisioner ini digunakan skala likert (*likert scale*). Dimana jawaban daripernyataan responden dari instrumen penelitian diberikan bobot nilai sebagai berikut :

1. Katagori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor = nilai 1
2. Katagori Tidak Setuju ( TS) diberi skor = nilai 2
3. Katagori Cukup Setuju ( CS ) diberi skor = nilai 3
4. Katagori Setuju ( S ) diberi skor = nilai 4
5. Katagori Sangat Setuju ( SS ) diberi skor = nilai 5

### **3.6. Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.6.1. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer,yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari responden dengan menggunakan kuisisioner. Responden yang di maksud oleh peneliti adalah pasien yang pernah menggunakan jasa pengobatan Puskesmas Sidayu.

#### **3.6.2. Sumber Data**

Data diperoleh dari hasil kuisisioner jawaban responden yang pernah menggunakan jasa pengobatan Puskesmas Sidayu dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara mengajukan lembaran angket kepada responden yang berisikan daftar pertanyaan.

### **3.8. Pengujian Instrumen Penelitian**

Untuk menguji kevalidan dan ketepatan serta akurasi atau ketelitian suatu instrument, peneliti menggunakan :

#### **3.8.1. Uji Validitas**

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (kuisisioner) itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Oleh karena itu suatu data yang valid harus mengandung unsur ketepatan dan kecermatan, tepat berarti mengenai sasaran dan cermat berarti mampu membedakan aspek sampai sekecil-kecilnya. Selain itu alat ukur dikatakan valid apabila memiliki kemampuan untuk menyadap aspek-aspek (atau unsur-unsur, dimensi-dimensi) yang hendak diukur.

Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r$  tabel (untuk setiap butir dapat di lihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom*  $df = (N-2)$ , dalam hal ini  $N$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2011:45).

#### **3.8.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu data dikatakan reliabel adalah jika



variabelnya memiliki nilai *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2011;16).

Dalam pengujian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha. Perhitungan koefisien alpha memanfaatkan bantuan SPSS 13.0 dan batas kritis untuk nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,60. Jadi nilai koefisien alpha  $> 0,60$  merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2011;16).

### **3.9. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary least square* (OLS). Uji asumsi klasik merupakan uji data yang digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut, guna menjawab hipotesis penelitian.

#### **3.9.1. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi.

Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan, di antaranya :

1. Mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$
2. Mempunyai angka TOLERANCE  $> 0.1$

### 3.9.2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

Uji statistik yang dipilih peneliti adalah uji Glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah :

1. Apabila sig. 2-tailed  $< \alpha = 0.05$ , maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila sig. 2-tailed  $> \alpha = 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9.3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan, untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan-dengan pengamatan lain pada model regresi.

Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

3. Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti Nilai  $du$  dan  $dl$  dapat diperoleh dari Tabel Statistik Dur Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

Rumus Uji Durbin Watson sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum(e_n - e_{n-1})^2}{\sum e^2_x}$$

Keterangan:

$d$  = Nilai Durbin-Watson

$e$  = Residual

#### 3.9.4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

### 3.10. Teknik Analisis Data

#### 3.10.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan adalah Regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Rumus yang digunakan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y : Kepuasan pasien

X<sub>1</sub> : *Tangibles*

X<sub>2</sub> : *Reliability*

X<sub>3</sub> : *Responsiveness*

X<sub>4</sub> : *Assurance*

X<sub>5</sub> : *Emphaty*

β<sub>0</sub> : Konstanta

β<sub>1</sub> β<sub>2</sub> β<sub>3</sub> β<sub>4</sub> β<sub>5</sub> : Koefisien Regresi

#### 3.10.2. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> dan X<sub>5</sub> (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) benar-benar berpengaruh terhadap variable Y (kepuasan pasien). secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2011;83). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah;

Ho : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien).

Ha : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2011;84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

### **3.10.3. Uji F (Pengujian Signifikansi Secara Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011;87). Dalam penelitian ini, hipotesis yang di gunakan adalah;

Ho : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien).

Ha : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien).

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2011;84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **3.10.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).