

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh Sugiyono (2015;8).

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Jl.Raya Panceng nomer 58, Desa Prupuh, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik, RT 05 Rw 02.

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

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016;117). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang ada di Puskesmas dan pasien/konsumen (pelanggan) yang datang berobat ke Puskesmas Panceng.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sugiyono, 2016;118). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Menurut Sugiyono (2008:57) Sampel yg baik antara 30-500 responden. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100 responden. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental / Accidental Sampling. Menurut Sugiyono, (2016;124) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **3.4 Jenis Data**

Pada penelitian ini, jenis data yang dipakai oleh peneliti adalah Data Primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan atau obyek penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti kemudian diolah. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah jawaban responden berdasarkan indikator variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Empati ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Daya Tanggap ( $X_4$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) yang diajukan kepada responden.

### **3.5. Teknik Pengambilan Data**

Metode pengambilan data penelitian ini menggunakan Kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden, pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka. Pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden (Sugiyono, 2016;199). Sedangkan menurut Sujarweni (2015:94) kuesioner merupakan teknik pengumpulan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kueisioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden. Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden menggunakan 5 angka penelitian, yaitu : (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) cukup setuju, (4) tidak setuju, (5) sangat tidak setuju. Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari tidak setuju sampai degan sangat setuju (Indrianto dan Supomo, 1999).

### **3.6. Teknik Pengukuran Data**

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner yang diisi oleh responden. Pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert* yang dibuat dalam bentuk pilihan ganda. Sugiyono (2015;93) menyatakan bahwa *Skala Likert* adalah skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan rincian sebagai berikut :

1. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) : skor 5
2. Untuk jawaban Setuju (S) : skor 4

3. Untuk jawaban Ragu-Ragu (RG) : skor 3
4. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) : skor 2
5. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

### **3.7. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.7.1. Identifikasi Variabel**

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dengan memahami fenomena yang diteliti maka variabel yang ada didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Variabel bebas / *Independent*

Variabel *Independent* (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini :

- a. Bukti Fisik (X1)
- b. Empati (X2)
- c. Jaminan (X3)
- d. Daya Tanggap (X4)

##### 2. Variabel terikat / *Dependent*

Variabel *Dependent* (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen (Y).

#### **3.7.2. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah :

### 1. Bukti Fisik

Menurut Subagyo (2010) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi. Indikatornya mencakup:

- 1) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman
- 2) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman
- 3) Profil petugas yang ramah dan rapi

### 2. Empati

Menurut Subagyo (2010) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikatornya mencakup:

- 1) Kemudahan dalam memperoleh layanan
- 2) Kejelasan informasi
- 3) Pemahaman pelanggan

### 3. Jaminan

Menurut Subagyo (2010) yaitu dari mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf/karyawan (bebas dari bahaya resiko dan keraguan). Indikatornya mencakup:

- 1) Kemampuan petugas
- 2) Keramahan petugas
- 3) Kepercayaan pelanggan
- 4) Keamanan pelanggan

#### 4. Daya Tanggap

Menurut Subagyo (2010) yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah/pelanggan dan memeberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatornya mencakup:

- 1) Informasi yang diberikan akurat dan jelas
- 2) Dokter cepat tanggap
- 3) Perawat cepat tanggap

#### 5. Kepuasan Konsumen

Bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternative konsumen. Sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasilnya tidak memenuhi harapan. Kepuasan konsumen tersebut diukur dengan indikator:

- 1) pelayanan medis
- 2) fasilitas kesehatan
- 3) lokasi puskesmas.

### **3.8. Uji Instrumen**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data primer, sebelum kuesioner tersebut digunakan untuk analisis selanjutnya, kuesioner ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS (*Social Product of Social Science*). Apabila dalam uji normalitas dan reliabilitas didapatkan data yang berdistribusi normal, maka dapat dilakukan langkah selanjutnya. Namun, jika datanya ternyata tidak berdistribusi normal maka tidak dapat dilakukan langkah selanjutnya.

### 3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013;52). Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat dengan betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan alat bantu program SPSS dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013;53).

$r$  tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degreeoffreedom* ( $df$ ) menggunakan rumus berikut :

$$df = n-2$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel  
 $2$  = *two tail test*

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas dalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2013;47). Suatu keusioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistenatau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsistenatau jawaban tidak boleh

acak oleh masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel (Ghozali, 2013;48).

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila : Hasil  $\alpha > 0,70$  = reliabel dan Hasil  $\alpha < 0,70$  = tidak reliabel Ghozali (2013;48).

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

Model linear berganda disebut juga sebagai model yang baik, jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi sebagai berikut :

#### **3.9.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau nilai residual tidak mengikuti distribusi normal, uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sample kecil” (Ghozali, 2013;160). Salah satu cara untuk menguji normalitas residual adalah dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Sminov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

$H_0$  : Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  data residual berdistribusi normal

$H_a$  : Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  data residual tidak berdistribusi normal

### 3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan 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 homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2013;134).

Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji Glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah:

- a. Apabila  $\text{sig. 2-tailed} < \alpha = 0.05$ , maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila  $\text{sig. 2-tailed} > \alpha = 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2013;106).

### 3.10. Teknik Pengambilan dan Analisis Data

#### 3.10.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Empati ( $X_2$ ), dan Jaminan ( $X_3$ ), dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) dengan persamaan berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)
a	= Konstanta
$b_1$	= Koefisien variabel Bukti Fisik
$b_2$	= Koefisien variabel Empati
$b_3$	= Koefisien variabel Jaminan
$b_4$	= Koefisien variable Daya Tanggap
$x_1$	= Bukti Fisik
$x_2$	= Empati
$x_3$	= Jaminan
$x_4$	= Daya Tanggap
e	= Nilai Residu

#### 3.10.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2013;95) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara

masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

### 3.11. Uji Hipotesis

#### 1. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : \beta_i = 0$ ; (faktor-faktor yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, dan daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas panceng).

$H_a : \beta_i \neq 0$ ; (faktor-faktor yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, dan daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas panceng).

#### 2. Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05

#### 3. Membandingkan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dengan tingkat signifikan t yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria berikut :

Nilai signifikan  $t > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Nilai signifikan  $t < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.