

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian merupakan serangkaian pengamatan yang dikatakan selama jangka waktu tertentu terhadap suatu kejadian yang memerlukan penjelasan. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2016:45), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Jadi penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara teknik statistik. Data tersebut dapat berupa angka dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpulan data.

#### **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sesuatu yang hendak diselidiki atau diteliti dalam kegiatan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Braja Harjosari, JL. Raya Braja Harjosari RT 4 RW 1 No. 3, Kecamatan Braja Slebah, Kabupaten Lampung Timur.

#### **C. Metode Penelitian**

Menurut (Sugiyono,2016 :2), metode penelitian adalah cara ilmiah mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan dalam suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, mengantisipasi masalah dalam bisnis. Metode penelitian ini dibentuk melalui langkah-langkah penelitian, mulai dari operasional variabel, jenis sumber data, metode pengumpulan data dan diakhiri dengan alat analisis data.

## 1. Definisi Operasional Variabel

Operasional menjelaskan mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan memberikan kesimpulan definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel yang diteliti.

### a. Variabel Empati (X1)

1) Definisi konseptual : Empati adalah kemampuan yang dimiliki individu untuk mengerti dan menghargai perasaan orang lain dengan cara memahami perasaan dan emosi orang lain serta memandang situasi dari sudut pandang orang lain yang meliputi mendengarkan pembicaraan pasien dengan baik, menerima sudut pandang pasien, peka terhadap perasaan pasien.

2) Definisi operasional : Empati adalah kemampuan yang dimiliki individu untuk mengerti dan menghargai perasaan orang lain dengan cara memahami perasaan dan emosi orang lain serta memandang situasi dari sudut pandang orang lain yang meliputi mendengarkan pembicaraan pasien dengan baik, menerima sudut pandang pasien, peka terhadap perasaan pasien yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari.

### b. Variabel Waktu Antrian (X2)

1) Definisi konseptual : Waktu antri adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai sampai masuk ke ruang pemeriksaan untuk mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kedatangan, disiplin antrian, dan fasilitas pelayanan.

2) Definisi operasional : Waktu antri adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai sampai masuk ke ruang pemeriksaan untuk mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kedatangan, disiplin antrian, dan fasilitas pelayanan yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari.

### c. Variabel Fasilitas (X3)

1) Definisi konseptual : Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada harus diperhatikan yang meliputi pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan/peralatan medis, unsur pendukung.

2) Definisi operasional : Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada harus diperhatikan yang meliputi pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan/peralatan medis, unsur pendukung yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari.

d. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

1) Definisi konseptual : Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang konsumen rasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, seperti mendapatkan pelayanan yang baik, menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik, dan merespon atau menanggapi dengan baik keluhan pasien.

2) Definisi operasional : Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang konsumen rasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, seperti mendapatkan pelayanan yang baik, menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik, dan merespon atau menanggapi dengan baik keluhan pasien yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari :

**Tabel 3. Kisi-Kisi Kuisisioner**

No	Variabel	Indikator	No. Item
1.	Empati (X1)	a. Mendengarkan pembicaraan pasien dengan baik b. Menerima sudut pandang pasien c. Peka terhadap perasaan pasien.	<b>1,2,3,4,5,6,7</b>  <b>8,9,10,11,12,13</b>  <b>14,15,16,17,18,19,20</b>
2.	Waktu Antri (X2)	a. Kedatangan/masukan sistem	<b>1,2,3,4,5,6,7,8</b>

No	Variabel	Indikator	No. Item
		b. Disiplin antrian/antrian itu sendiri c. Fasilitas Pelayanan	<b>9,10,11,12,13,14,15, 16</b>  <b>17,18,19,20</b>
3.	Fasilitas (X3)	a. Pertimbangan/Perencanaan spesial b. Perencanaan Ruang c. Perlengkapan/perabotan/peralatan medis d. Unsur pendukung	<b>1,2</b>  <b>3,4,5,6,7,8,9</b>  <b>10,11,12,13,14,15</b>  <b>16,17,18,19,20</b>
No	Variabel	Indikator	No. Item
4	Kepuasan Konsumen (Y)	a. Mendapatkan pelayanan yang baik b. Menyelesaikan tugas yang dilakukang dengan cepat c. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik d. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien	<b>1,2,3,4,5,6</b>  <b>7,8,9,10</b>  <b>11,12,13,14,15,16</b>  <b>17,18,19,20</b>

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014 : 49), menyatakan bahwa populasi diartikan wilayah generalisasi yang terdiri dari : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pasien yang berkunjung ke Puskesmas Braja Harjosari.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) menyatakan bahwa sampel diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis atau taraf kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (misal = 5%,10%, dan lain-lain).

Jumlah kunjungan pasien 15.676 sampel selama dua tahun berdasarkan metode slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{15676}{1 + 15676(0.10)^2}$$

n = 99.36 pasien dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui ini cocok sebagai sumber data.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Menurut (Marzuki, 2005), wawancara adalah cara pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan dan dilakukan dengan melakukan dialog secara langsung kepada konsumen.

### 2. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan usaha yang dilakukan dan hal lainnya yang mendukung penelitian dengan pengumpulan dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti.

### 3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan ini diajukan kepada para konsumen di Puskesmas Braja Harjosari.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden, dengan menggunakan metode skala *likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011 : 93). Skala likert ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pertanyaan dan pernyataan yang relevan. Penelitian ini menggunakan sejumlah *statement* dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

**Tabel 4. Klasifikasi Jawaban Kuesioner**

Klasifikasi Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

## A. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Persyaratan Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesionernya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas diukur dengan membandingkan  $r$  hitung (*correlated item-total recorelations*) dengan nilai  $r$  table. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2005:45).

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

Dimana:

$r$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum x, \sum y$  = Jumlah skor

$\sum xy$  = Jumlah hasil antara variabel X dan variabel Y

$N$  = Banyak nya sampel yang diuji coba

#### b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:52). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument/korelasi reliabilitas

$K$  = Banyaknya butir pertanyaan/banyaknya soal

$\sum ob^2$  = Jumlah varians butir

$\sum bt^2$  = Deviasi standar total

## 2. Uji Persyaratan Analisis

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Dengan melihat histogram dari residunya.

Dasar pengambil keputusan (Ghozali, 2011 : 163)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Keterangan :

$O_i$  : Frekuensi observasi pada kelas atau interval.

$E_i$  : Frekuensi yang diharapkan pada kelas 1 didasarkan pada variabel.

### b. Uji Linieritas

Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti oleh perubahan variabel lainnya dengan besaran yang sejajar atau dengan kata lain bahwa perubahan variabel lain akan sebanding dengan perubahan variabel lainnya. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan menggunakan *Test For Linierity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Sugiyono, 2015:194).

### c. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau homogen. Uji homogenitas yang dilakukan dalam analisis *independent sample test* dan ANOVA. Perhitungan uji homogenitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Sebagai kriteria pengujian jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

### 3. Pengujian Hipotesis

Data yang diperoleh dari suatu penelitian harus dianalisa terlebih dahulu secara benar agar dapat ditarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban yang tepat dari permasalahan yang diajukan

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel *independen* yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto, 2004:508).

Adapun persamaan model regresi berganda tersebut adalah (Suharyadi dan Purwanto, 2011:210):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

Keterangan:

Y = nilai prediksi dari Y

a = bilangan konstan

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>,...,b<sub>k</sub> = Koefisien variabel bebas

x<sub>1</sub>,x<sub>2</sub>,x<sub>3</sub>, = Variabel independen

#### b. Uji Parsial (t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* IBM SPSS *Statistic* 25.0 agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat. Selanjutnya untuk mencari nilai *t* hitung menurut Sugiyono (2017 : 184) maka pengujian tingkat signifikannya adalah dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

t = Tingkat signifikan (t Hitung) yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel.

Hasil hipotesis f hitung dibandingkan dengan f tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh)
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh).

### c. Uji Simultan (f)

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent. Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y. Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2017 : 192) dapat digunakan rumus signifikan korelasi ganda sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah anggota sampel

$Dk = (n-k-1)$  derajat kebebasan

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi  $F$  lebih kecil atau sama dengan 0.05 atau signifikansi  $F$  lebih besar dari 0.05.

Pengujian membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh).
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh).

#### 4. Koefisien Determinasi $R^2$

Menurut Sugiyono (2010:184) koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh variabel-variabel dependen dalam menjelaskan variabel dependen yang sangat terbatas.

Uji ini Bertujuan untuk menentukan proposi total dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen secara bersama-sama, dan besarnya berpengaruh yang disebabkan oleh variabel lain yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD : R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Koefisien Korelasi

#### 5. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan pertanyaan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah keberadaanya.

1)  $H_0 : \beta_1 \leq 0$  : Empati ( $X_1$ ), Tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

$H_a : \beta_1 > 0$  : Empati ( $X_1$ ), berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

- 2)  $H_0 : \beta_2 \leq 0$  : Waktu Antri ( $X_2$ ), Tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).  
 $H_a : \beta_2 > 0$  : Waktu Antri ( $X_2$ ), berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).
- 3)  $H_0 : \beta_3 \leq 0$  : Fasilitas ( $X_3$ ), Tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).  
 $H_a : \beta_3 > 0$  : Fasilitas ( $X_3$ ), berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).
- 4)  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \leq 0$  : Empati ( $X_1$ ), Waktu Antri ( $X_2$ ) dan Fasilitas ( $X_3$ ) secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).  
 $H_a : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = > 0$  : Empati ( $X_1$ ), Waktu Antri ( $X_2$ ) dan Fasilitas ( $X_3$ ) secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).