

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008:199). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka, jenis data dikumpulkan serta digunakan di dalam penelitian ini adalah data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka data kuantitatif (Husein Umar, 2012:37)

B. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian

Objek kajian permasalahan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah. Penelitian ini bertempat di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah suatu upaya yang sistematis untuk menereangkan fenomena sosial dengan cara memandang fenomena tersebut sebagai hubungan antar variabel.

Menurut Sugiyono (2010:2) menjelaskan bahwa Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode explanatory survey yaitu bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu program SPSS.

1. Operasionalisasi Variabel

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang di teliti, mempunyai variasi antara satu dan yang lain nya dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 1997) yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Variabel penelitian

Variabel Penelitian	Devinisi Operasional	Indikator	Teknik Pengukuran
Bukti Fisik (X ₁)	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Lupiyojadi, 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Fisik 2. Penampilan Pegawai 3. Perlengkapan dan Peralatan 	Skala Likert
Keandalan (X ₂)	Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyojadi, 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan 2. Sikap yang simpatik 3. Ketetapan waktu 	Skala Likert
Daya Tanggap (X ₃)	suatu kebijakan untuk membantu Dan memberikan pelayanan yang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Pemberian 	Skala Likert

	cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas (Lupiyoadadi, 2006)	informasi yang jelas	
Jaminan dan Kepastian (X ₄)	Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Lupiyoadadi, 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kredibilitas 2. Keamanan 3. Sopan santun 	Skala Likert
Empati (X ₅)	Memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadadi, 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian secara personal 2. Memahami kebutuhan secara spesifik 3. Memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi konsumen 	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil atau melampaui harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasi 	Skala Likert

Berikut adalah tabel nilai dan kategori jawaban pada kuisioner:

Tabel 3.2 Klasifikasi Penilaian Jawaban Kuisioner

Kategori	Skore
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kadang-kadang (KK)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Ada pun kisi-kisi angket penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 kisi-kisi angket:

No	Variabel	Indikator Variabel	Jenis Data	Nomor Item
1.	Bukti Fisik (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Fisik 2. Penampilan Pegawai 3. Perlengkapan dan Peralatan 	Ordinal	1, 2,3,4,5,6 7, 8, 9,10,11 12,13,14,15, 16,17,18,19
2.	Keandalan (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan 2. Sikap yang simpatik 3. Ketetapan waktu 	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17,18,19,20
3.	Daya Tanggap (X ₃)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. pemberian informasi yang jelas 	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
4.	Jaminan dan Kepastian (X ₄)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kredibilitas 2. keamanan 3. Sopan Santun 	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8,9,10,11,12 13,14,15,16,17,18,19,20

No	Variabel	Indikator Variabel	Jenis Data	Nomor Item
5.	Empati (X ₅)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian secara Personal 2. memahami kebutuhan secara spesifik 3. memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi konsumen 	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17,18,19,20
6.	Kepuasan Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. kesesuaian harapan 2. minat pembelian ulang 3. kesediaan untuk merekomendasi 		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11, 12, 13 14,15,16,17,18,19, 20

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan 564 oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi yang digunakan dalam penelitian pasien rawat diinap dipuskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

b. Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu metode sampling yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2004). Jenis *probability sampling* yang di gunakan adalah *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan tertentu dan harus mewakili populasi yang

akan diteliti. Adapun pertimbangan yang akan dilakukan dalam mengambil sampel yang akan diteliti yaitu 85 responden yang diteliti adalah pasien rawat inap dipuskesmas.

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : Ukuran populasi

e^2 : Prosentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir.

D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer (*Primary Data*) yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini berasal dari kuisisioner yang diisi oleh responden (pasien rawat inap dipuskesmas)

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari lembaga atau institusi tertentu. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari pihak Puskesmas yang berupa data berkaitan

dengan penelitian. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Peneliti pustaka adalah penelitian dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data yang berasal dari literatur dan karya ilmiah yang berhubungan dengan topik penelitian ini.
- b. Penelitian Lapangan adalah penelitian dengan cara melakukan penelitian langsung terhadap perusahaan yang terjadi objek penelitian untuk mendapatkan data – data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan data. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara :

- 1) Observasi

Menurut Creswll dalam Sugiono (2014:235) menyatakan bahwa obsevasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini kegiatan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung terhadap keadaan tempat lokasi penelitian, data peneliti sebagai data pendukung penelitian ini.

- 2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data – data dari benda-benda tertulis seperti buku, majalah dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan, transkrip, administrasi dan sebagainya yang sesuai dengan masalah yang diteliti. (Arikunto,2006:158). Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan

melakukan pencarian data melalui sumber-sumber informasi yang dapat dipercaya dan berasal dari perusahaan tersebut seperti gambaran umum perusahaan, visi dan misi.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:230) Dengan pertanyaan melalui angket tertulis responden lebih bebas untuk menjawab karena tidak berhadapan langsung dengan penanya.

E. Alat Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:121) Validitas yaitu ketetapan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah teknik kolerasi melalui koefisien kolerasi *Pearson Product Moment*. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{|N \sum x^2 - (\sum x)^2| |N \sum y^2 - (\sum y)^2|}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Kerelasi

n = Jumlah Sampel

x = skor item

y = total skor

$\sum x$ = jumlah skor item

Σy = jumlah skor sampe

b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2011:121) hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berada. Pengujian reabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha Coefficient*. Dengan rumusan berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_{bt}^2} \right]$$

keterangan:

R_{ii} = reabilitas instrumen/koefisien reabilitas

k = banyaknya jumlah pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_{bt}^2 = varian total

2. Pengujian Persyaratan Analisis untuk Regresi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data yang terus menerus sehingga itu normal atau tidak, data yang normal selanjutnya bisa dianalisis dengan metode *product momen person*, dan data yang tidak normal diukur melalui rank spreman. Menurut Sugiono (2008:258) pengujian data dapat menggunakan rumusan chi kuadrat (X^2) sebagai berikut:

$$R^2 = \sum_{i=1}^h \left(\frac{(f_o - fh^2)}{fh} \right)$$

Dimana:

X^2 = Chi kuadrat

Fo = frekuensi yang di observasi

Fh = frekuensi yang diharapkan

Bila harga Chi Kuadrat hitung lebih kecil atau sama dengan Chi Kuadrat tabel (X^2 h X^2), maka distribusi akan dinyatakan normal, dan bila lebih besar dinyatakan tidak normal.

b. Uji Linieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis kolerasi dan analisis regresi linier.

c. Uji Homogenitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *independent sample test* dan ANOVA. Sebagai kriteria pengujian jika nilai signifikan lebih dari 0,005 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \dots\dots\dots ct$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien rawat inap

b₁ = koefisien regresi *tangibles*

b₂ = koefisien regresi *Reliability*

b₃ = koefisien regresi *assurance*

b₄ = Koefisien regresi *responsiveness*

b₅ = koefisien regresi *empathy*

X₁ = *tangibles*

X₂ = *reliability*

X₃ = *aassurance*

X₄ = *responsivenss*

X₅ = *empathy*

e = Varians pengganggu

b. Uji statistik T (Uji Patial)

Uji t berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

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

Sumber Lukas Setia Atmaja (2009:183)

Dimana:

r = koefisien kolerasi

n = banyak sampel

kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

Uji koefisien regresi b₁:

- a. H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
- b. H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Uji koefisien regresi b_2 :

- a. H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ tidak ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pasien
- b. H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pasien

Uji koefisien regresi b_3 :

- a. H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ tidak ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien
- b. H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien

c. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Lukas Setia Atmaja (2009:183). Uji F adalah melihat apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen, melalui uji statistik dengan langkah-langkah berikut:

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

keterangan:

- R = koefisien korelasi linier berganda
- n = banyaknya data
- k = banyaknya variabel bebas

d. Uji R² Determinasi

R square menunjukkan betapa besar variasi dari variabel terikat dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas. R square dikenal juga dengan istilah *coefficient of detemination* atau *coefficient of explanation* yang menunjukkan sejauh mana garis regresi yang dibuat dapat mewakili titik-titik observasi yang dapat digambarkan dalam *scatter diagram*. Selain itu R square digunakan sebagai titik statistiki baik buruknya sebuah model kecocokan sebuah model regresi, semakin besar nilai R square maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Sedangkan untuk nilai kepekaan variabel terikat terhadap perubahan masing-masing variabel bebas secara *ceteris paribus*, digunakan kolerasi parsial yang diperoleh dari model regresi antara variabel terikat dan variabel bebas. Sumber; Lukas Setia Atmaja (2009:177)

4. Hipotesis Stastistik

Hipotesis Statistik adalah pertanyaan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya.

- a. $H_0 : \beta_1 \leq 0$: Bukti Fisik (X1), tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).
 $H_a : \beta_1 > 0$: Bukti Fisik (X1), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- b. $H_0 : \beta_2 \leq 0$: Keandalan (X2), tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

$H_a : \beta_2 > 0$: Keandalan (X2), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

c. $H_0 : \beta_3 \leq 0$: Daya Tanggap (X3), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

$H_a : \beta_3 > 0$: Daya Tanggap (X3), berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

d. $H_0 : \beta_4 \leq 0$: Jaminan dan Kepastian (X4), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

$H_a : \beta_4 > 0$: Jaminan dan Kepastian (X4), berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

e. $H_0 : \beta_5 \leq 0$: Empati (X5), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

$H_a : \beta_5 > 0$: Empati (X5), berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

f. $H_0 : \beta_1\beta_2 = 0$: Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), Empati (X5) secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

$H_a : \beta_1\beta_2 \neq 0$: Bukto fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), Empati (X5) secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).