

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Menurut (Sanusi, 2018:14) Sebuah studi hubungan kausal adalah desain studi yang dirancang untuk mengeksplorasi kemungkinan hubungan kausal antara variabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh tiga variabel bebas (independen variabel), yaitu kualitas pekerjaan dan kemudahan fasilitas. dengan variabel dependen (variabel terikat) yaitu Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif karena menguji suatu hipotesis. Penelitian ini juga berusaha menemukan fakta dengan memberikan data kuisisioner/pertanyaan yang tepat yang bertujuan untuk secara sistematis menghasilkan deskripsi, gambar atau gambar dan fakta tentang masalah yang sedang diselidiki oleh peneliti.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT. Tanjung Sengkuang Jl Medical Center Tengiri, Desa Tanjung Sengkuang, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

sampel yg tidak menyampaikan peluang atau peluang yg sama untuk setiap elemen atau anggota populasi yang dipilih sebagai sampel. pada sisi lain, sampling jenuh merupakan metode pengambilan sampel yang menggunakan semua anggota populasi menjadi sampel. Diperlukan 100 responden sebagai sampel untuk mendukung penelitian ini

3.5. Sumber Data

3.5.1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu kuesioner yang dibagikan kepada pasien NPT. Puskesmas Tanjung Senggawang.

3.5.2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber atau file yang ada terkait dengan suatu kebutuhan penelitian

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yg digunakan artinya berita umum. metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden buat dijawab merupakan kuesioner (Sugiyono, 2018: 148). kuesioner bisa berupa pertanyaan atau pernyataan langsung atau publik dan bisa diberikan eksklusif pada responden atau dikirim melalui surat atau melalui Browser

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert dalam kuesioner. (Siregar, 2016: 25) Dideskripsikan “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, dan pemikiran seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.”.

Tabel 3.2. Skala *Likert* Pada Teknik Pengumpulan Data

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Siregar (2016: 26)

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018: 3) Variabel eksploratif artinya bagian karakteristik, atau nilai berasal orang, benda, atau aktivitas yg peneliti ingin pelajari, dengan variasi tertentu pada pengambilan keputusan dan penarikan konklusi. terdapat dua variabel pada isu pada penelitian ini:

3.7.1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menginduksi munculnya atau berubahnya variabel terikat (terkait) (Sugiyono, 2018: 4). Terdapat dua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

Tabel 3.3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. <i>Nilai material (bukti immaterial/fisik)</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Efisiensi</i> 4. <i>Confidence (kepastian dan kepastian)</i> 5. <i>Empati (Empati)</i>	<i>Likert</i>
Fasilitas (X ₂)	1. Mempercepat Pekerjaan 2. Kebutuhan 3. Penataan Penempatan yang benar 4. Mudah digunakan	<i>Likert</i>

3.7.2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2018: 4) Variabel bebas ada karena variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau hasil dari variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, dan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja karyawan (Y).

Tabel 3.4. Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Penanganan keluhan 3. Kewajaran harga	<i>Likert</i>

3.8. Metode Analisi Data

3.8.1. Uji Validitas Instrumen

3.8.2. Suatu alat dikatakan valid jika alat ukur yang digunakan akurat dan terdapat ketelitian antara yang diukur dengan alat ukur yang digunakan. “Realitas atau validitas mengukur apa yang seharusnya diukur”(Lubis, 2016: 79). Rumus yang dipergunakan buat menguji keefektifan alat merupakan uji korelasi Human-Product-Moment. Setelah itu dilakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} menggunakan signifikansi bernilai 5%, data dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} kurang dari r_{tabel}

3.8.3. Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2017:192) Uji reliabilitas adalah pengukuran variabel dan stabilitas serta konsistensi tanggapan terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan desain pertanyaan dalam bentuk angket.

Data akan reliable dengan pengujian ini jika hasil diperoleh (r_{xx}) kurang dari 0,6. Dalam melakukan riset penelitian, Software yang dibuuhkan dalam penelitian yaitu *software SPSS versi 25*.

3.8.4. Uji Asumsi Klasik

3.8.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji normalitas suatu distribusi data. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu populasi mengikuti distribusi normal. Inti dari distribusi normal adalah bahwa data Anda akan mengikuti bentuk distribusi normal. (Siregar, 2016: 422). Distribusi normal data, ditentukan sebagai distribusi normal di mana data diatur dengan cara dan dengan cara. Uji normalitas Kolmogorov Smirnov memeriksa apakah data mengikuti distribusi normal. Jika data berdistribusi normal maka statistik yang digunakan adalah parametrik, jika tidak berdistribusi normal maka statistik yang digunakan adalah nonparametrik.

Perhitungan Kolmogorov-Smirnov menggunakan software SPSS versi 25 pada penelitian ini Berikut adalah aturan pengujian Kolmogorov-Smirnov menggunakan software SPSS versi 25.

1. Risiko kesalahan ditentukan dengan nilai $\alpha = 5\%$ (0,05)
2. Parameter pengujian:

Data terdistribusi normal jika signifikansi probabilitas bernilai sama dengan atau lebih dari 0,05

Data terdistribusi normal jika signifikansi probabilitas bernilai kurang dari 0,05.

3.8.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah contoh regresi yang dipergunakan mempunyai variabel bebas yang saling berkorelasi. (Supranto, 2017: 280). Model regresi yang baik seharusnya tidak bermasalah menggunakan multikolinearitas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model regresi, kita perlu melihat nilai-nilai toleransi dan sebaliknya nilai-nilai koefisien inflasi varians (VIF). Nilai tipikal yang dipergunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah toleransi kurang dari 0,10 atau VIF lebih besar dari 10.

software SPSS versi 25 digunakan untuk membantu perhitungan dalam penelitian ini dengan parameter:

1. Data tidak ditemukan multikolinearitas pada uji regresi apabila VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1
2. Data tidak ditemukan multikolinearitas pada uji regresi apabila VIF lebih besar dari 10 dan nilai toleransi kurang dari 0,1

3.8.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyatno, 2017: 78), Heteroskedastisitas varians merupakan keadaan dimana varians residual dari semua pengamatan dalam suatu model regresi tidak sama. Uji varians digunakan dalam model regresi untuk menentukan apakah ada ketidaksetaraan varians atau heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi di mana varians residual untuk semua pengamatan dalam model regresi tidak sama. Uji heteroskedastisitas digunakan dalam model regresi untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan

varians pada residual. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.8.5. Uji Pengaruh

3.8.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) dan variabel terikat (Y). Analisis ini memprediksi nilai 4.444 variabel dependen seiring dengan naik atau turunnya nilai variabel independen dan menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tergantung apakah masing-masing variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif (Priyatno) . , 2017). : 45).

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel Independen (kualitas pelayanan dan fasilitas)

3.8.5.2. Analisis Determinasi (R^2)

Untuk menentukan persentase pengaruh variabel bebas Analisis definitif digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara simultan dengan variabel terikat (Y) dapat kita lakukan dengan melakukan pengujian analisa determinasi. Koefisien ini menginterpretasikan tingkat persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model yang

dijelaskan dalam bentuk derajat perubahan variabel dependen. Jika R adalah 0, tidak ada persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat, atau perubahan variabel bebas yang digunakan dalam model tidak menjelaskan adanya perubahan variabel bebas variabel terikat. Sebaliknya, R sama dengan 1, sehingga persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel terikat sempurna, yaitu variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel terikat (Priyatno, 2017). : 66).

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini membantu buat mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dasar keputusan yg digunakan ialah membandingkan thitung dengan ttabel

1. Hipotesis a ditolak jika signifikansi bernilai diatas 0,5 dan t hitung bernilai kurang dari t tabel
2. Hipotesis a disepakati jika signifikansi bernilai dibawah 0,05 dan t hitung bernilai diatas nilai t tabel

3.9.2. Uji Koefisien Secara Bersama-sama (Uji F)

Pengujian ini menentukan apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) satu sama lain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dasar keputusan yang digunakan adalah membandingkan akun F dengan tabel F . Kaidah pengujian signifikansi dengan taraf 5% adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima atau dimaksud tidak signifikan apabila data yang diperoleh F_{hitung} sama dengan atau kurang dari F_{tabel} ,
2. H_0 ditolak atau dimaksud signifikan apabila data yang diperoleh F_{hitung} diatas nilai F_{tabel}