

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian adalah sebuah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sugiono (2018:2), teknik kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan kausal asosiatif antara variabel. Penelitian asosiatif biasanya digunakan untuk menentukan keterkaitan antara dua atau lebih variabel, sementara hubungan kausal memiliki sifat sebab-akibat (Sujarweni, 2015).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena, dan oleh karena itu, penelitian ini memiliki sifat deskriptif. Penelitian deskriptif biasanya dilakukan dengan tujuan untuk mengamati variabel bebas dan mencari tahu nilai-nilai yang terkait dengan variabel tersebut, tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain..

#### **3.3 Lokasi Serta Periode Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

UPT Puskesmas Sei Lekop yang berlokasi di Jalan Kav. Pelopor Sel. No.Kelurahan, Sungai Lekop, Kec.Sagulung, Kota Batam, merupakan Tempat pelaksanaan penelitian ini

##### **3.3.2 Periode penelitian**

Berikut adalah periode penelitian yang dilakukan di UPT

Puskesmas Sei Lekop tahun bulan Desember 2021

Kegiatan	Minggu Pertemuan 2020													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan penelitian	■													
Latar Belakang		■	■											
Kajian Keori				■	■	■								
Metode Penelitian						■	■							
Penyebaran kuesioner								■	■	■				

**Tabel 3.1** Periode penelitian

### 3.4 Populasi Dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Sujarweni (2015:80), populasi merujuk pada semua item atau individu yang memiliki sifat dan atribut tertentu yang nantinya akan dievaluasi dan dianalisis oleh peneliti untuk mendapatkan kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari sebanyak 1.901 pasien yang melakukan kunjungan ke UPT Puskesmas Sei Lekop pada bulan Juni 2019.

### 3.4.2 Sampel

Menurut (Sujarweni, 2015:81), Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki kesamaan peluang dan karakteristik. Oleh karena keterbatasan waktu dan sumber daya, peneliti tidak dapat menggunakan seluruh populasi dalam penelitian ini. Sebagai gantinya, dipilih sampel demografis yang dianggap dapat mewakili seluruh populasi. Sehingga, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1.901 orang.

### 3.4.3 Teknik Purposive Sampling.

Dalam penelitian ini, purposive sampling digunakan karena sampel yang dipilih dari populasi dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi yang besar, perlu digunakan rumus yang dapat menghasilkan sampel yang lebih kecil namun masih dapat mewakili populasi secara keseluruhan, terutama karena jumlah sampel yang besar. Rumus Slovin digunakan oleh peneliti untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi:

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

**Rumus 3. 1 Rumus Slovin**

**Sumber** (Sujarweni, 2015)

Keterangan :n = jumlah sampel

N = Jumlah sampel

$e^2$  = Toleransi kesalahan

Populasi (n) yang bertambah menjadi 1.901 pasien pada Juni 2019 dan tingkat kesalahan 5%, dan ditentukan dengan menggunakan persamaan Slovin di atas, jumlah tes yang akan diperoleh dan digunakan adalah

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

$$n = \frac{1.901}{1 + 1.901(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1.901}{1 + 1.901(0,0025)}$$

$$n = \frac{1.901}{5.75}$$

$$n = 330$$

### **3.5 Sumber Data**

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer dipenelitian diambil dari hasil kuesioner yang disebarakan

melalui *google form*

#### **3.5.2 Data sekunder**

Data sekunder untuk penelitian ini berasal dari Upt Puskesmas yaitu data

Statistik berdasarkan jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya.

### **3.6 Metode Penghimpunan Data**

#### **3.6.1 Teknik Penghimpunan Data**

Sebagaimana ditunjukkan oleh (Sujarweni, 2015: 89) Data Primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama informasi. Dalam penelitian ini, informasi yang digunakan diperoleh secara langsung dari responden yang merupakan pasien UPT di Puskesmas Sei Lekop.

Hasil tanggapan responden terhadap sifat administrasi dan kantor yang diberikan. diberikan dari Upt Puskesmas Sei Lekop, berbagai informasi harus dimungkinkan dengan:

a. Sebuah. Instrumen tes digunakan untuk mengukur materi yang dipelajari di UPT Puskesmas Sei Lekop

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi di mana para ahli atau peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada individu yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan..

c. Jajak Pendapat (Kuesioner)

*Polling* adalah metode pengumpulan informasi di mana responden diberikan ringkasan informasi dan kemudian diminta untuk memberikan tanggapan atau jawaban tertentu. Dalam penelitian ini, polling disebarluaskan secara luas ke Pasien UPT Puskesmas Sei Lekop untuk meminta tanggapan mereka tentang faktor-faktor tertentu yang sedang diselidiki, yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien. Penegasan yang spesifik mengenai faktor-faktor tersebut diberikan kepada responden dalam survei..

d. Persepsi

Persepsi merupakan proses pengumpulan informasi dengan cara mengarahkan perhatian secara sengaja dan hati-hati pada fakta-fakta yang dapat diamati. Dalam ilmu pengetahuan, para ilmuwan harus benar-benar fokus pada pembuatan informasi yang akurat dan tepat..

### **3.6.2 Alat Pengumpulan Data**

Para ahli akan menggunakan survei untuk mengumpulkan tanggapan dari responden, dan para ilmuwan akan mengirimkan jajak pendapat kepada pasien jangka pendek di UPT Puskesmas Sei Lekop menggunakan skala perkiraan skala Likert.

Menurut (Sujarweni, 2015:104), Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur emosi, perilaku, dan penilaian seseorang terhadap realitas dan kejadian tertentu. Responden akan diberikan pernyataan atau pertanyaan yang kemudian dijelaskan secara detail, lalu responden diminta untuk menentukan tingkat setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tersebut dengan menggunakan penanda pada setiap bagian dari variabel dan tanggapan..

Tabel di bawah ini menunjukkan transisi responden dari positif ke negatif.

**Tabel 3.2. Skala Likert**

No	Kategori Jawaban	Nilai / Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber(Sujarweni,2015)

### 3.7 Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2019:97), variabel adalah semua item penelitian yang telah ditetapkan peneliti untuk diteliti.

#### 3.7.1 Variabel Independen

Menurut (Sujarweni, 2015:75), Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat. Dalam penelitian ini, terdapat dua faktor independen yang akan diuji yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

Kualitas pelayanan dan fasilitas adalah faktor-faktor yang diyakini mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut dianggap sebagai variabel bebas yang akan dianalisis pengaruhnya terhadap variabel terikat..

### 3.7.2 Variabel Dependen

Sujarweni (2015) mendefinisikan Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, juga dikenal sebagai variabel efek. Variabel ini terjadi karena variabel bebas mempengaruhinya. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien merupakan variabel dependen, yang dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

. Gambaran keseluruhan, yang meliputi pemahaman variabel dan ukuran pengumpulan data, tercakup dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Jumlah aspek produk dan layanan yang terlihat dan tidak terlihat yang mencerminkan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>4. Empati (<i>Empathy</i>)</li> <li>5. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)</li> </ol>	<i>Likert</i>

Fasilitas (X2)	Fasilitas memberikan fasilitas fisik kepada pengguna untuk meningkatkan kenyamanan mereka dan memenuhi kebutuhan yang mereka miliki.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan fasilitas yang disediakan.</li><li>2. Kondisi dan kegunaan fasilitas yang disediakan.</li><li>3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang disediakan.</li><li>4. Kelengkapan alat atau sarana yang bisa digunakan.</li></ol>	<i>Likert</i>
----------------	--	---	---------------



Kepuasan Pasien (Y1)	Kepuasan dan keinginan di tempat kerja memiliki makna yang sama. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi banyak organisasi jasa karena hal itu dapat membawa kembali bisnis dari klien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai dengan harapan.</li> <li>2. Pasien bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain.</li> <li>3. Puas atas pelayanan yang diterima atas pelayanan yang telah diterima.</li> <li>4. Berkeinginan menggunakan jasa kembali</li> </ol>	<i>Likert</i>
----------------------	---	---	---------------

Sumber: Peneliti, 2021

### **3.8 Metode Analisis Data**

#### **3.8.1 Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk merangkum atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa melakukan generalisasi atau penilaian yang luas (Sugiyono, 2019:206). Untuk menganalisis data secara deskriptif, dapat digunakan tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean, persentase, dan perhitungan sebaran data menggunakan standar deviasi rata-rata.

#### **3.8.2 Uji Kualitas Data**

##### **3.8.2.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2019:176), data dianggap benar jika terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian, atau jika peneliti menyatakan bahwa tingkat akurasi data yang dikumpulkan sangat tinggi dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Software SPSS dapat digunakan untuk melakukan uji validitas. Kuesioner yang dianggap valid dapat menggambarkan atau menilai validitas instrumen yang telah ditetapkan. Selain itu, nilai r hasil validasi dapat dibandingkan dengan r tabel untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid atau tidak.

**Tabel 3.4 Range Validitas**

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80-1,00	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,59	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Sumber (Wibowo, 2012:36)

Mengukur validitas menggunakan rumus Produk Moment dari Pearson

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Rumus 3.2. Product Moment**

Sumber (Sugiyono, 2012)

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

x = Skor Butir

y = Skor Total Butir

$N$  = Jumlah Responden

Kriteria Valid atau tidaknya suatu data

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka dinyatakan valid (uji dua sisi dengan sig 0.05)
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid (uji dua sisi dengan sig 0.05)

### 3.8.2.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah teknik yang menilai stabilitas dan konsistensi responden dalam menanggapi pertanyaan pernyataan yang didistribusikan berdasarkan variabel yang dihasilkan dalam bentuk pernyataan (Sujarweni, 2015: 108). Rumus alpha cronbranch dapat digunakan untuk menilai semua item pernyataan secara bersamaan dalam uji reliabilitas. Jika nilai Alpha melebihi 0,60, sistem dianggap dapat diandalkan.

$$r \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right]$$

**Rumus 3.3. *alpha cronbranch's***

**Sumber (Sujarweni, 2015:110)**

Keterangan

r = Koefisien reliability instrument (cronbachalfa)

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  = Tolat varians butir

$\sigma_b^2$  = Total varians

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2015: 120), data terikat yang berdistribusi normal dan memiliki hubungan yang signifikan. Uji normalitas dan uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui hal tersebut. Jika data tidak berdistribusi normal atau tidak memiliki hubungan yang signifikan, maka nilai regresi akan dikatakan buruk. Selain itu, terdapat juga uji asumsi klasik lainnya seperti uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas yang harus dipenuhi sebelum dapat dilakukan interpretasi dari nilai regresi. Menurut (Wibowo, 2012: 61), Dilakukannya uji normalitas agar dapat dengan mudah mencari selisih atau nilai residual normal jika digambarkan grafik lonceng berbentuk kurva.

Selain itu, dengan menghitung Regresi Histogram, analisis Chi Square, dan menghitung tabel Kolmogorov-Smirnov Z atau Probability Sig (2 tailed) > sig > 0,05 merupakan cara lain yang dapat dilakukan dalam melakukan uji normalitas.

### 3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Wibowo, 2012: 87), persamaan regresi tidak dapat memiliki multikolinearitas, menyiratkan bahwa persamaan tersebut tidak dapat memiliki korelasi sempurna atau keterkaitan atau mendekati murni antar variabel bebas. Jika suatu model hubungan memiliki masalah multikolinearitas, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut lebih cenderung berkorelasi. Gejala multikolinearitas dapat ditemukan dalam tes lanjutan untuk mengetahui atau mengidentifikasi dan menguji apakah persamaan yang merupakan gejala multikolinearitas.

Berikut merupakan cara untuk mengetahui apakah terjadi atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi.

1. jika  $VIF > 10$ , maka menunjukkan terdapat gejala multikolinearitas.
2. jika  $VIF < 10$ , maka menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### 3.8.3.3 Uji Heteroscedasticity

Heteroskedastisitas merujuk pada fluktuasi yang tidak seragam, dan jika tidak terjadi heteroskedastisitas, maka kondisi relatif besar. Oleh karena itu, ketiadaan heteroskedastisitas menjadi prioritas penting dalam model regresi.. Dalam pengolahan data untuk menguji Heteroskedastisitas, akan digunakan uji Glejser, yang mengkorespondensikan nilai sisa dengan faktor bebas. dalam hal arti penyearahan di bawah 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas, namun jika lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Sujarweni, 2015: 235)

Seperti yang ditunjukkan oleh (Wibowo, 2012: 93) Untuk menguji heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan menggunakan uji Park Gleyser yang akan memeriksa hubungan antara nilai residu dan setiap variabel independen. Jika konsekuensi dari nilai kemungkinan memiliki nilai kepentingan yang lebih menonjol daripada nilai alpha (0,05), maka pada saat itu model tidak memiliki efek samping heteroskedastisitas. Jika diasumsikan bahwa setiap variabel memiliki nilai atau makna yang sama, maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak mengalami heteroskedastisitas, atau hubungan antara setiap variabel dengan nilai sisanya lebih signifikan daripada alpha.

### 3.8.4 Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2012:250) menjelaskan bahwa analisis regresi linier berganda merupakan teknik statistik yang digunakan untuk memeriksa hubungan antara dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ) serta dampak perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Ini adalah alat pengukuran yang dapat dibuktikan.

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

**Rumus 3. 2** Regresi Linear Berganda

(Sanusi, 2017: 135)

Keterangan :

$Y$  = Variabel Dependen

$x_1$  &  $x_2$  = Variabel Independen

$a$  = Konstanta

$b_1$  &  $b_2$  = Koefisien Regresi

$e$  = variabel lainnya

### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

Penelitian ini memfokuskan pada kasus yang disebut sebagai koefisien jaminan yang secara praktis setara dengan koefisien  $r^2$ .  $R$  dan  $r$  hampir sama, namun keduanya memiliki perbedaan dalam penggunaannya (selain dari pengulangan langsung).  $R^2$  menginterpretasikan seberapa besar variasi dalam variabel terikat  $Y$  yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas  $X_1; X_2; X_3; \dots; X_k$  secara bersamaan. Sementara itu,  $r^2$  mengukur sejauh mana kecocokan data dalam kondisi yang telah ditetapkan, misalnya dengan menyajikan tingkat variasi absolut dalam variabel  $Y$  yang dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas  $X$ . Pada saat itu,  $r$  adalah koefisien korelasi yang mengukur kekuatan hubungan linear antara dua faktor, dapat memiliki nilai positif atau negatif..

Sementara itu,  $R$  adalah sejumlah koefisien koneksi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel  $Y$  (terikat) dan seluruh faktor  $X$  (bebas) yang masuk akal sepanjang waktu yang kemudian nilai berikutnya secara konsisten pasti. Berbagai kondisi kekambuhan langsung akan lebih baik jika nilai koefisien jaminan ( $R^2$ ) semakin besar (lebih seperti 1) dan pada umumnya akan meningkat nilainya seiring dengan jumlah faktor bebas (Sanusi, 2011: 136).

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji T

Untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen maka di gunakan Uji T (Sujarweni,2015:161)

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

**Rumus 3.4 Uji t**

(Sujarweni,2015:161)

Keterangan :

$B_i$  = Koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$  = standar error variabel t

dengan tingkat signifikansi 0.05

maka :

1. jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, ini menyatakan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika  $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

#### 3.9.2 Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah hubungan antara faktor-faktor independen memiliki dampak yang cukup besar terhadap variabel dependen.



Nilai F hitung dan F tabel dapat dibandingkan untuk dilakukan pengujian. Setiap tahap berusaha untuk menilai pengujian hipotesis nilai variabel variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh fluktuasi nilai variabel independen, khususnya sebagai berikut:

Perumusan hipotesis :

$H_0 : b_i > 0$ , menunjukkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_i < 0$ , menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh cukup besar terhadap variabel dependen (Y).

Tentukan nilai krusial pada distribusi F dengan tingkat pengaruh 5 persen dan nilai *degree of freedom* (DF).

Memakai rumus  $F_{hitung}$  sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3. 3 Rumus F hitung}$$

(Sugiyono, 2015: 219)

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda

k = Banyaknya variabel bebas

n = banyaknya anggota sampel

Kriteria penilaian:

Jika (P Value) kurang dari 0,05,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  disetujui. Hal ini menandakan bahwa faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan (Y). Jika (P Value) lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menandakan bahwa faktor-faktor independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara simultan (Y)