

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan Suatu rencana, pola dan strategi yang membentuk suatu garis besar pemahaman penelitian yang akan dijadikan sebagai patokan penelitian. Desain penelitian yang benar dan tepat berdasarkan dari pola penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya Sujarweni (2015).

Desain penelitian merupakan rencana dalam mengumpulkan dan juga mengukur lalu menganalisis suatu data yang telah dikumpulkan berdasarkan pernyataan penelitian. Yang dimana data yang dibutuhkan tersebut dikumpulkan dan dianalisis data nya hingga ditemukannya jawaban dari masalah yang menganalisa proyek penelitian. Wiley & Sons (2019). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwasanya desain penelitian sebagai suatu kunci dalam menentukan apa yang akan diamati yang kemudian dianalisis, atas jawaban dari apa dan bagaimana suatu masalah tersebut dapat teratasi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mencari hubungan kausal asosiatif. Studi asosiatif adalah studi yang membantu menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Di sisi lain, hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat. Sujarweni (2015).

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019) bahwa variabel merupakan semua yang merupakan objek dari penelitian yang telah ditetapkan untuk dilakukan penelitian oleh si peneliti

3.2.1. Variabel Independen

Menurut Sujarweni (2015) variabel independen adalah variabel independen yang menghasilkan variabel dependen, dan variabel ini disebut juga variabel pengaruh. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen. Dengan kata lain kualitas pelayanan (X1) dan peralatan (X2).

3.2.2. Variabel Dependen

Menurut Sujarweni (2015) Variabel dependen adalah variabel terikat yang terpengaruh atau disebut juga dengan variabel pengaruh. Variabel ini ada karena dipengaruhi oleh variabel bebas (bebas). Variabel independen untuk penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Dari pengertian diatas keseluruhan yang terdiri atas pengertian variabel dan skala pengumpulan data, ditunjukkan berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Keseluruhan bentuk produk dan layanan khas yang menunjukkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik eksplisit.	Keandalan (<i>Reliability</i>) Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) Jaminan (<i>Assurance</i>) Empati (<i>Empathy</i>) Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	<i>Likert</i>

Fasilitas (X2)	<p>Fasilitas adalah penyedia peralatan fisik yang memberikan kemudahan kepada pengguna sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.</p>	<p>Fasilitas yang disediakan lengkap, bersih dan rapi.</p> <p>Ketentuan dan penggunaan fasilitas yang disediakan.</p> <p>Kemudahan penggunaan peralatan yang disediakan.</p> <p>Kelengkapan alat atau perlengkapan yang tersedia.</p>	<i>Likert</i>
Kepuasan Pasien (Y1)	<p>Kepuasan Merupakan perasaan saat kerja dan hasrat.</p> <p>Banyaknya perusahaan layanan jasa yang memfokuskan kepada kepuasan konsumen standar tinggi karena ini akan membuat konsumen menjadi pelanggan yang tetap karena mereka puas atar layanan yang diberikan</p>	<p>Layanan seperti yang diharapkan.</p> <p>Pasien bersedia merekomendasikan kepada orang lain.</p> <p>Puas dengan layanan yang diterima.</p> <p>Berkeinginan menggunakan jasa kembali</p>	<i>Likert</i>

	kepadanya.		
--	------------	--	--

Sumber: Peneliti, 2020

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015) Populasi ialah semua objek dan subjek yang mempunyai ciri serta sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan diambil kesimpulannya setelah dipelajari. Berlandaskan paparan di atas maka populasi penelitian ini adalah kunjungan pasien ke UPT Puskesmas Sei Lekop bulan Juni 2019.

3.3.2. Sampel

Menurut Sujarweni (2015) Sampel merupakan salah satu bagian dari populasi yang memiliki kesamaan karakteristik dan kesempatan yang sama untuk diteliti. Karena keterbatasan waktu dan tenaga maka peneliti tidak menggunakan semua populasi tersebut. Sampel yang di pilih dari populasi dianggap dapat mewakili semua populasi. Maka untuk memutuskan banyak nya sampel dari populasi yang ada, penulis menggunakan metode *purposive sampling*. Maka dari itu sampel yang dipakai harus benar-benar sesuai dengan persyaratan yang sudah distandarkan. Adapun kriteria dari sampel pada penelitian ini yaitu:

Pasien rawat jalan pada UPT Puskesmas Sei Lekop pada bulan Januari - Desember 2019.

Pasien rawat jalan pada UPT Puskesmas Sei Lekop yang berumur minimal 17 tahun.

Karena besarnya jumlah sampel maka di perlukan sebuah rumus untuk memperoleh sampel yang lebih kecil, namun dapat mewakili seluruh populasi. Sebagai pedoman dalam Rumus 3. 1 Rumus Slovin sampel dari sebuah populasi, peneliti memakai rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Sumber Sujarweni (2015)

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah sampel

e^2 = Toleransi kesalahan

Populasi (n) yang berjumlah 1.901 orang pasien pada bulan Juni 2019 dan tingkat kesalahan 5%, dan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang di atas, maka jumlah sampel yang akan di peroleh dan digunakan adalah

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

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

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

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

$$n = 330$$

Berdasarkan perhitungan yang di lakukan, Maka dihasilkan 330 sampel dari 1.901 populasi dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah langkah awal yang di lakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi dari responden berdasarkan lingkup penelitian.oleh karena tujuan utama dari peneliti ialah memperoleh data. Maka untuk pengumpulan data, penulis mempergunakan data sekunder dan data primer (Sujarweni,2015:93).

a. Data sekunder

Menurut Sujarweni (2015) bahwa data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumber sampel atau data yang tidak di usahakan langsung oleh si penulis , seperti daftar Jumlah Pasien yang mengunjungi Upt Puskesmas Sei Lekop dan data sekunder ini tidak perlu untuk di olah lagi.

b. Data Primer

Menurut Sujarweni (2015) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama. Data utama yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari responden yang merupakan pasien Puskesmas Sei Lekop, yang berisi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang

disediakan dari pihak Upt Puskesmas Sei Lekop, pengumpulan data dapat di lakukan dengan :

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti secara langsung menanyakan kepada orang yang di wawancarai.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk di jawab.kuesioner ini kemudian di sebarkan langsung kepada Pasien Upt Puskesmas Sei Lekop agar pasien dapat menjawab atas pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataan nya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien.

c. Observasi

Observasi merupakan terknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara sistematis dan cermat, pada saat melakukan pengamatan makan peneliti harus benar-benar fokus untuk menghasilkan data yang akurat.

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner untuk mengumpulkan tanggapan dari responden, dan peneliti menggunakan skala pengukuran skala likert untuk menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sei Lekop. Menurut Sujarweni (2015) skala likert ialah skala pengukuran untuk mengukur tanggapan, perilaku dan pendapat individu dan

sekelompok orang mengenai fakta dan peristiwa dan selanjut nya pertanyaan yang di sajikan dalam bentuk pernyataan yang kemudian dirancang sesuai dengan indikator pada setiap aspek variabel dan jawaban responden mulai dari segi yang positif sampai yang negativ dapat dilihat dari table dibawah.

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)

3.5. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah statistik deskriptif. Analisis data merupakan kegiatan setelah semua data dikumpulkan dari responden. Setelah data terkumpul, maka data tersebut diolah untuk menguji hipotesis penelitian. Dapat digunakan untuk menjawab rumusan pertanyaan penelitian Sugiyono (2019). Pengolahan data dalam penelitian mendukung pengolahan perhitungan dan analisis statistik data dengan bantuan program SPSS

3.6. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya dan menganalisis data tanpa maksud untuk membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Sugiyono (2019). Penyajian data dalam statistik deskriptif, yaitu perhitungan distribusi data dengan perhitungan tabel, grafik, lingkaran, modus, median, mean, persentase, dan mean standar deviasi.

3.7. Uji Kualitas Data

Pada riset ini peneliti memakai metode angket / kuesioner. Metode kuesioner yaitu serangkaian daftar pernyataan atau pertanyaan tentang masalah yang akan diteliti untuk menguji kualitas data yang diperoleh, apakah instrument yang dipakai valid dan reliabel, karena kualitas hasil penelitian ditentukan oleh kebenaran atas data yang diolah. Pada penelitian kuantitatif, faktor penting sebagai data hasil penelitian yaitu valid dan reliabel.

3.8. Uji Validitas Data

Data dibidang valid ketika termuat kemiripan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya dihasilkan oleh objek, atau tingkat akurasi yang dilaporkan oleh peneliti, yaitu perbandingan antara data yang dihasilkan dalam penelitian dengan data yang sebenarnya Sugiyono (2019). Uji validitas berfungsi sebagai pengukur diakui atau tidak diakuinya valid sebuah kuesioner, uji validitas dapat menggunakan program SPSS .

Kuesioner dikatakan berguna jika dapat menyajikan atau mengukur validitas yang diturunkan dari sarana tertentu. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

Tabel 3. 3 Range Validitas

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

Sumber (Wibowo, 2012:36)

Menguji Validitas memakai rumus Produk Moment (Sujarweni,2015:108)

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[\sum x^2 - (\sum x)^2][\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Pearson produk moment

Sumber (Sugiyono, 2012)

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

x = Skor Butir

y = Skor Total Butir

N = Jumlah Responden

Kriteria Valid atau tidak nya suatu data

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

2.

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid (uji dua sisi dengan sig 0.05)

3.9. Uji reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat yang mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pernyataan yang telah di bagikan berdasarkan variabel yang telah di susun dalam bentuk pernyataan Sujarweni (2015). Dalam Uji reabilitas dapat dilakukan dengan menguji seluruh butir pernyataan secara bersamaan menggunakan rumus *alpha cronbranch*. jika nilai Alpha>0.60 maka reliabel.

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

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

σ_b^2 = Total varians

3.10. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dipakai dalam memberi *pre-test*, atau uji yang pertama pada sebuah alat atau perangkat yang dipakai untuk mengumpulkan data, bentuk data,

dan macam-macam data yang kemudian diteruskan pada kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya perolehan data awal Wibowo (2012).

1. Uji Normalitas

Menurut Sujarweni (2015) Untuk menguji data independen dan dependen dengan nilai regresi yang dihasilkan dan melihat apakah data berdistribusi normal atau sebaliknya, data variabel independen dan dependen kira-kira terdistribusi normal. Baik atau memiliki distribusi normal disebut nilai resesi. Menurut Wibowo (2012) Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa nilai residual (selisih yang ada) berdistribusi normal. Jika ditampilkan pada grafik, kurva berbentuk lonceng.

Disamping itu, uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan regresi histogram standar, analisis chi square, dan Kolmogorov -Smirnov $Z < \text{nilai tabel } Z$, atau nilai Probabilitas Sig (kedua sisi) $> \alpha$. sig $> 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012) Pada persamaan regresi tidak diperbolehkan terjadi multikolinearitas, maknanya adalah tidak boleh memiliki korelasi atau hubungan yang sempurna ataupun mendekati sempurna antara variabel bebas. Apabila terjadi gejala multikolinieritas pada model persamaan tersebut maka artinya antara variabel bebas memiliki korelasi. Gejala multikolinearitas bisa diketahui dengan melakukan sebuah uji yang bisa mengetahui atau menemukan dan menguji apakah pada persamaan yang telah terbentuk terjadi gejala multikolinearitas.

Untuk mendeteksi terjadi atau tidak nya multikolinearitas didalam model regresi adalah sebagai berikut.

jika $VIF > 10$, maka menunjukkan terdapat gejala multikolinearitas.

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

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti variansnya tidak memiliki kesamaan, jika Homoskedastisitas tidak terjadi maka baik persamaan regresinya, tidak memiliki Heteroskedastisitas merupakan persyaratan yang harus dimiliki dalam mode regresi. Dalam pembahasan untuk menguji Heteroskedastisitas maka akan digunakan uji Glejser, dimana mengkorelasi nilai residual dengan variabel independen. Jika signifikan korelasi kurang dari 0.05 maka terjadi masalah Heteroskedastisitas, namun jika signifikan lebih dari 0.05 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas Sujarweni (2015)

Menurut Wibowo (2012) Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Park Glazer dengan menghubungkan nilai residual absolut pada setiap variabel independen. Jika hasil signifikan nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (0,05) maka model tidak menimbulkan gejala yang heterogen. Jika probabilitas atau signifikansi setiap variabel bernilai 1.000, maka model tidak mengalami gejala heterogenitas.

3.11. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan bentuk antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel bebas (X_1, X_2, \dots) dan variabel terikat (Y) untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan variasi variabel. Ini adalah alat ukur yang menunjukkan. Sugiyono (2012).

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

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2017: 135)

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

x_1 & x_2 = Variabel Independen

a = Konstanta

b_1 & b_2 = Koefisien Regresi

e = variabel lainnya

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini sering dinyatakan sebagai beberapa koefisien keputusan yang kira-kira sama dengan koefisien r^2 . R hampir sama dengan r, tetapi keduanya memiliki kegunaan yang berbeda (kecuali untuk regresi linier sederhana). R^2 menggambarkan laju variasi variabel Y (ketergantungan), yang dijelaskan oleh beberapa variabel variabel X (bebas). X_1 ; 1, 2, 3, 4 ..., k) Pada saat yang sama, R^2 , di sisi lain, mengukur kesesuaian persamaan regresi yang mengirimkan persentase variasi total pada variabel Y (dependen), yang dijelaskan hanya oleh satu variabel, X (bebas). Selain itu, r merupakan koefisien korelasi yang merepresentasikan kekuatan hubungan linier antara kedua variabel, dan nilainya dapat bernilai negatif atau positif.

R, di sisi lain, adalah koefisien korelasi ganda yang mengukur tingkat hubungan antara variabel Y (dependen) dan seluruh variabel X (bebas), dan sekaligus menjelaskan bahwa nilai yang dihasilkan selalu positif. Persamaan regresi linier

berganda lebih baik bila faktor keputusan (R^2) besar (mendekati 1) dan nilainya cenderung meningkat dengan banyaknya variabel bebas Sanusi (2011).

3.12. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan alat ukur untuk mengukur kebenaran dari keadaan populasi berdasarkan data sampel yang telah di peroleh . lawan dari hipotesis nol ialah hipotesis alternatif yang disingkat menjadi H_0 dan H_a . Dalam melakukan pengujian ini penulis hanya mempergunakan dua metode alat ukur yaitu Uji t dan Uji f Sugiyono (2012).

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Sujarweni (2015) Rumus uji T adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3. 5 Uji T

Sumber: Sugiyono (2016)

Keterangan:

t= nilai t_{tabel} yang akan dikonsultasikan dengan t_{hitung} .

r = korelasi parsial yang akan di temukan

n = jumlah sampel

menurut Sugiyono (2016) ketentuan uji T apabila:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Untuk $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05, H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Uji F

Menurut Purba *et al.* (2019) cara mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen maka digunakan uji F.

Rumus untuk mencari F_{hitung} sebagai berikut:

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

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: Sugiyono (2016)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Menurut Saputra (2019) kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima kalau $F_{hitung} > F_{tabel}$, nilai signifikan kurang dari 0,05.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak kalau $F_{hitung} < F_{tabel}$, nilai signifikan lebih dari 0,05.

3.13. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Sei Lekop yang berlokasi di Jalan Kav. Pelopor Sel. No.Kelurahan, Sungai Lekop, Kec.Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425

2. Jadwal Penelitian

Karya ilmiah ini memiliki jadwal penelitian yang dilakukan kurang dari lima bulan yang dimulai dari akhir September 2020 hingga pada bulan Januari 2021 sampai pada akhir penelitian ini dilakukan. Tabel ini digunakan untuk mengetahui jadwal penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Kegiatan penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Minggu																	
	2020										2021							
	Sep					Okt					Nov		Des			Jan		
	1	1	2	3	4	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
Pengajuan Judul																		
Studi Pustaka																		
Meodologi Penelitian																		
Penyusunan Kuesioner																		
Penyerahan Kuesioner																		
Pengolahan Data																		
Kesimpulan																		
Penyelesaian Skripsi																		