

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah UPT Puskesmas Banjang. Lokasi penelitian ini berada pada Jl. Jermani Husin KM. 7 Simpang 3, Kecamatan Banjang, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian kuantitatif memiliki tujuan penting dalam melakukan pengukuran yang merupakan pusat pengukuran. Hal ini dikarenakan hasil dari pengukuran bisa membantu dalam melihat hubungan fundamental antara pengamatan empiris dengan hasil data yang diambil secara kuantitatif. Tujuan lain yaitu membantu dalam menentukan hubungan variabel dalam sebuah populasi. Proses pengukuran adalah bagian sentral dalam penelitian kuantitatif karena memberikan hubungan yang mendasar antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif di definisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis menyertakan angka-

angka berdasarkan hasil penelitian ini. Data tersebut diolah, diproses, dan dianalisa dengan dasar-dasar teori yang telah dipelajari sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Iful Anwar, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai UPT Puskesmas Banjang yang berjumlah 67 orang dan data pasien pada 3 bulan terakhir yaitu Juli, Agustus, dan September tahun 2025 berjumlah 9.700 orang yang datang ke UPT Puskesmas Banjang dengan total populasi 9.700 ditambah 67 sama dengan 9.767 orang.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang ditemu di lokasi penelitian karena dalam penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan, maka yang akan menjadi sampelnya adalah penerima pelayanan yang pernah mendapat pelayanan dari Puskesmas Banjang. Jumlah penerima layanan yaitu sebanyak 9.700 orang dan pegawai UPT Puskesmas Banjang sebanyak 67 orang. Untuk mendapatkan sampel yang representif maka peneliti menggunakan rumus Slovin, penentuan sampel penelitian yaitu dengan rumus :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e : Persentasi kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih diinginkan Nilai Presisi 10% (0.1)

diketahui :

n : Jumlah sampel

N : 9.767

e : 0.1

jadi,

$$n = \frac{9.767}{1 + (9.767 \times 0,1^2)} = 98,98$$

Dibulatkan menjadi 99 orang.

Maka berdasarkan perhitungan sampel yang didapat untuk penerima pelayanan di Puskesmas Banjang sebanyak 99 responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah suatu atribut/nilai dari obyek/kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah serangkaian faktor yang dimanipulasi oleh si peneliti dan menghasilkan satu atau lebih hasil yang disebut sebagai variabel dependen. Sehingga dapat dikatakan pula bahwa variabel

dependen adalah variabel yang variasinya tidak bergantung pada variasi variabel lain dalam proyek percobaan/penelitian.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Maka bisa dilihat dalam indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (dalam Purwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65) yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*) pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) untuk memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau variabel independen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Oleh sebab itu, variabel terikat juga dikatakan sebagai variabel terpengaruh. Dalam penelitian ini yang

menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien pada Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu kepuasan pasien menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) yaitu :

- 1) Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
- 2) Kesiediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
- 3) Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
- 4) Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah dibuat. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Tabel 3. 1

Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1	2	3	4
1.	Kualitas Pelayanan (X) menurut Kotler dalam (Purwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65)	Reliability	a. Pelayanan yang cepat b. Hasil pelayanan sesuai dengan keinginan/harapan
		Responsiveness	a. Keinginan untuk membantu pasien

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1	2	3	4
			b. Tanggap dalam merespon keluhan dan memberikan pelayanan
		Assurance	a. Pengetahuan yang memadai b. Kemampuan menangani keluhan masyarakat c. Sikap ramah tamah dan sopan d. Dapat dipercaya untuk menangani pelayanan e. Bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan
		Emphaty	a. Komunikasi yang baik b. Memberikan perhatian dengan baik c. Kemampuan memahami kebutuhan
		Tangibles	a. Kerapian arsip dan kebersihan gedung b. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan c. Karyawan berpenampilan rapi dan profesional
2.	Kepuasan Pasien (Y) menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016)	Kesesuain Harapan	a. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
		Kesediaan merekomendasikan	a. Kebersediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain atau keluarga

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1	2	3	4
		Kepuasan pelayanan	a. Puas akan kualitas pelayanan yang diberikan
		Minat berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali b. Berminat untuk kembali memakai jasa

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan cara :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kisi-kisi kuesioner mencakup dimensi kualitas pelayanan:

- a. *Tangibles*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

Kuesioner juga mencakup unsur dalam kepuasan masyarakat :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Kesiediaan merekomendasikan
- c. Minat berkunjung kembali

2. Observasi (Pengamatan)

Teknik ini dilakukan dengan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada objek yang akan diteliti dan dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi dan akan mempermudah dalam pengambilan keputusan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, penyediaan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, keterangan, serta bukti untuk kepentingan penelitian.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Dalam Sugiyono (2014 : 93) skala likert merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi. Skala Likert disebut juga metode perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap objek tertentu. Melalui penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan atau pernyataan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif. Berikut kriteria penilaian jawaban responden :

Tabel 3. 1
Kriteria Penilaian Jawaban Responden

Pernyataan	Simbol	Bobot Untuk Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Untuk mengetahui total skor variabel dalam presentase, maka digunakan rumus berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

N = Jumlah seluruh nilai

n = Nilai yang diperoleh

% = Presentase

Setelah presentase pervariabel diperoleh maka nilai tersebut dapat di kriteriakan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3. 2
Kriteria Penilaian Skor

No.	Interval Persen	Kriteria
1.	84 % - 100 %	Sangat Setuju
2.	68 % - 84 %	Setuju
3.	52% - 68%	Kurang Setuju
4.	36 % - 52 %	Tidak Setuju
5.	≤ 36 %	Sangat Tidak Setuju

1. % terendah = $(1:5) \times 100\% = 20\%$
2. % tertinggi = $(5:5) \times 100\% = 100\%$
3. Jarak = $100\% - 20\% = 80\%$
4. Interval Kriteria = $80\% : 5 = 16\%$

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan aplikasi SPSS Statistic 25 dan teknik Kolerasi *Product Moment* dengan 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 korelasi product moment

n = Jumlah sampel

X = Skor pernyataan

y = Skor total

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relatif terbebas dari bias atau ketidak aturan, akibat dari ketidakjelasan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner.

Apakah ada konsistensi jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang).

Menurut Azwar (2001:66) mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan relatif apabila hasil pengukuran terhadap alat tersebut mampu memberikan hasil yang relatif tidak membedakan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Uji reliabilitas untuk menunjukan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*). Analisis data didefinisikan sebagai usaha mengolah data menjadi informasi, sehingga

karakteristik atau ciri-ciri dari data tersebut mudah untuk dimengerti dan berguna dalam rangka untuk memberikan jawaban yang berkaitan dengan kegiatan penelitian (Tarjo, 2019:103).

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai *Tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas adalah $VIF < 10,00$ dan nilai *Tolerance* $> 0,10$ (Ghozali, 2018:107).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:139). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut

homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pada penelitian ini, untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik Scatterplot dimana jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak beraturan baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y artinya dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2018:111) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini digunakan Uji *Runs Test*. Uji *Runs Test* merupakan bagian dari pengujian non parametik yang digunakan untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi yang tinggi atau tidak. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka data tidak mengalami autokorelasi.

2. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana untuk menentukan persamaan regresi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Rumus persamaan regresi linier sederhana satu predictor yaitu:

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen yang diprediksikan (Variabel kepuasan pasien)

x = Variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (Variabel kualitas pelayanan)

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi kualitas pelayanan

Untuk mengetahui harga a dan b dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X_2) - (\sum X)(\sum XY)}{N \sum X_2 - (\sum X)^2} \quad b = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{N \sum X_1 - (\sum X)^2}$$

Hasil b adalah koefisien arah regresi linier yang digunakan untuk menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu unit. Jika b positif maka terjadi pertambahan dan jika b negatif maka terjadi penurunan atau pengurangan.

b. Uji T

Uji T merupakan salah satu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, baik variabel independen atau variabel dependen dengan kata lain mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan kriteria sebagai berikut :

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

H_0 : Tidak ada hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara

c. Uji F

Kriteria yang dipakai dalam menguji hipotesis adalah Uji F yaitu :

- 1) Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat;
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara simultan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat.

d. Koefisien Determinasi (r^2)

Mencari besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien determinasi :

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

Keterangan :

r^2 = Koefisien determinasi

b = Koefisien regresi X dari persamaan regresi

n = Jumlah data

X = Skor variabel X

Y = Skor variabel Y