

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis mengambil lokasi di Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yang beralamat di Jl. Raya Lampihong KM 13,5, Kecamatan Lampihong, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71661.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan mealakukan eksperimen.

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarka pada teori yang diajukan peneliti. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antarvariabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena tertentu dalam populasi yang diteliti. Tipe penelitian kuantitatif menurut Riska Zulfikar, dkk (2024:13) adalah memberikan fleksibilitas dan pendekatan yang berbeda untuk menjawab pertanyaan penelitian. Seorang peneliti dapat memilih metode yang paling sesuai dengan pertanyaan penelitian, tujuan, dan sumber daya yang tersedia. Kombinasi metode ini dapat digunakan secara strategis untuk menyelidiki fenomena dengan cara yang komprehensif dan terinci. Melalui penerapan metode penelitian kuantitatif yang tepat, peneliti dapat mencapai pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang mereka teliti dan membuat kontribusi yang berarti terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Secara umum, Populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Menurut Sugiyono (2016:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan

sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai Puskesmas Lampihong dan sebagian masyarakat pada Kecamatan Lampihong yang berjumlah 650 orang, dimana dalam kunjungan pada bulan maret pada Puskesmas sebanyak 650 orang dan diambil populasi sebesar 650 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Random sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2017:96) Teknik Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendekatan Slovin dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

$$\text{Sampel} = 650 / 650 (0,1)^2 + 1$$

$$\text{Sampel} = 650 / 7,50$$

Sampel = 86,6666

Jadi sampel dibulatkan menjadi 87 orang.

Berdasarkan rumus Slovin diatas, toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 100%, dengan jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 650, maka jumlah sampel dapat dihitung. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti mengambil sampel 87 orang.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2016:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel (X) Kualitas Pelayanan Fandy Tjiptono (2017 : 201):
 - a. *Reliability* (Realibilitas)
 - b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - c. *Assurance* (Jaminan)
 - d. *Empathy* (Empati)
 - e. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. Variabel (Y) Kepuasan Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono
Kepuasan (2017:32):
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung
 - c. Kesiediaan merekomendasikan

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2017:92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Fandy Tjiptono (2017:201), Kualitas layanan (X)	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Dijanjikan b. Diandalkan c. Penyampaian d. Benar
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Menginformasikan b. Kepastian waktu c. Kesediaan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Rasa percaya b. Merasa aman c. Konsisten
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan perhatian b. Mengutamakan kepentingan
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam pemberian pelayanan b. Berpenampilan rapi c. Berdaya tarik visual

Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2017:32) (Y)	1. Kesesuaian harapan	a. Sesuai b. Melebihi dengan yang diharapkan c. Fasilitas penunjang yang didapat
	2. Minat berkunjung	a. Pelayanan memuaskan b. Manfaat yang diperoleh c. Fasilitas memadai
	3. Kesiediaan merekomendasikan	a. Kesiediaan menyarankan kepada masyarakat lain

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam melakukan penelitian atau proyek. Data yang valid dan terpercaya menjadi dasar yang kuat dalam membuat keputusan dan kesimpulan yang akurat. Namun, pengumpulan data bukanlah hal yang mudah dilakukan karena terdapat banyak teknik yang dapat digunakan dan setiap teknik memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut :

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek

penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung

2. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden/sampling. Dan bentuk angketnya adalah angket tertutup, yaitu angket yang soal-soalnya menggunakan teknik pilihan ganda atau sudah ada pilihan jawaban, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang dikehendaki.

3. Metode Dokumenter

Metode dokumenter adalah alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen, dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia.

H. Teknik Penentuan Skor

Untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka peneliti membutuhkan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan dengan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan lima tipe alternatif jawaban yaitu sebagai berikut :

1. Untuk pilihan jawaban Sangat Setuju SS diberi skor 5

2. Untuk pilihan jawaban Setuju S diberi skor 4
3. Untuk pilihan jawaban Netral N diberi skor 3
4. Untuk pilihan jawaban Tidak Setuju TS diberi skor 2
5. Untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju STS diberi skor 1

Untuk mengetahui kategori dari jawaban masing-masing variabel tersebut akan ditentukan dengan skala interval sebagai berikut : Interval = skor tertinggi – skor terendah banyak bilangan Interval = $5 - 1 : 5 = 0,75$ Interval 0,75 dan dibulatkan menjadi 0,8 Dengan interval 0,8 maka kategori jawaban responden masing-masing variabel dapat diklasifikan sebagai berikut:

1. Skor untuk kategori sangat baik : 4,21 – 5,00
2. Skor untuk kategori baik : 3,41 – 4,20
3. Skor untuk kategori cukup : 2,61 – 3,40
4. Skor untuk kategori kurang : 1,81 – 2,60
5. Skor untuk kategori sangat kurang : 1,00 – 1,80

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika

berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali (2018:46), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Tabel 3.2
Tingkat Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
$> 0,9$	Sangat Reliabel
$0,7 - 0,9$	Reliabel
$0,4 - 0,7$	Cukup Reliabel
$0,2 - 0,4$	Kurang Reliabel
$< 0,2$	Tidak Reliabel

Sumber: Imam Ghazali (2018)

J. Teknik Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal adalah distribusi simetris dengan modus, mean dan median berada dipusat (Nuryadi dan Astuti, 2018).

Untuk uji normalitas, beberapa metode yang umum digunakan adalah Uji Kolmogorov-Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menguji apakah data sampel mengikuti distribusi normal atau tidak. Umumnya digunakan untuk data dengan ukuran sampel yang besar (lebih dari 50). Kurang sensitif terhadap data berukuran kecil dan tersedia dalam berbagai perangkat lunak statistik seperti SPSS dan R.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel X dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

c. Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji linieritas diperlukan untuk melihat bentuk hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) adalah linier. (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah informasi model yang digunakan sudah benar atau belum. Apakah fungsi yang digunakan dalam studi empiris harus linier, kuadrat, atau kubik.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,01. Dengan tingkat signifikansi 1% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a) Bila nilai signifikan $< 0,01$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Bila nilai signifikansi $> 0,01$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (Uji R²) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghozali (2018:179)

koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

