

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada UPT. Puskesmas Martubung Medan yang beralamat di Jalan Tempirai Lestari I Blok V Griya Martubung Kelurahan Besar Kecamatan Medan Labuhan.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	April 2019				Mei 2019				Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019				September 2019				Oktober 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																												
2	Kunjungan Perusahaan																												
3	Penyusunan Proposal																												
4	Penyusunan Instrumen																												
5	Pengumpulan data																												
6	Analisis data																												
7	Penyusunan skripsi																												
8	Bimbingan Skripsi																												
9	Sidang Meja Hijau																												

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Dalam metode penelitian populasi digunakan untuk menyebutkan sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.

Sugiyono (2015:148) mendefinisikan "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas

dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah Populasi dalam penelitian ini adalah pasien UPT. Puskesmas Martubung Medan sebanyak 319 orang.

3.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa sampel merupakan wakil dari populasi dan sampel penelitian boleh berupa benda maupun bukan benda. Umumnya penelitian-penelitian ilmu-ilmu perilaku populasi dan sampelnya adalah kumpulan manusia (karyawan, konsumen).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sample dimana semua elemen mempunyai peluang untuk terpilih menjadi sample. Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin menurut (Umar dalam Juliandi, 2014) sebagai berikut ini:

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (misal, 1 %, 5%, 10%)

Dengan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebagai berikut:

$$n = \frac{319}{1 + (319 \times 0,10^2)}$$

$$n = 76,13 \text{ digenapkan menjadi } 76 \text{ orang}$$

Hasil dari perhitungan rumus Slovin didapatkan jumlah 76,13 Setelah hasil pembulatan maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 76 orang pasien.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi ini dapat digolongkan menjadi dua macam data, yaitu :

3.3.1 Data Primer

Menurut Andy dan Yonika (2015:168) menyatakan bahwa “Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif”.

Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil wawancara dengan Kepala UPT. Puskesmas dan juga hasil pengisian kuesioner oleh pegawai

UPT.Puskesmas Martubung Medan. Tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien.

3.3.2. Data Sekunder

Menurut Andy dan Yonika (2015:168) menyatakan bahwa “Data Sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel - variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain”.

Data sekunder yang diperoleh antara lain sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dokumentasi dan kuesioner.

Menurut Azuar Juliandi (2014:86) “Analisis data asosiatif bertujuan untuk menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya”.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan ada beberapa cara, yaitu :

3.4.1 Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang bekerja pada UPT. Puskesmas Martubung Medan dengan mengisi serta mengikuti panduan yang ada pada kuesioner.

Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data ini, yaitu: membagikan kuesioner tersebut; lalu responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan; kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah, dan dianalisis.

3.4.2. Observasi

Merupakan proses pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di obyek penelitian. Hal ini dilakukan guna mendukung hasil kuesioner dan wawancara.

Setelah pengumpulan data selesai, maka dilanjutkan dengan tahap pengolahan data. Adapun tahap pengolahan data yang akan digunakan, yaitu :

1. Pengeditan (*Editing*)

Proses pengeditan di dalam penelitian ini merupakan proses yang bertujuan supaya data yang telah dikumpulkan dapat :

- a. Memberikan kejelasan sehingga mudah dibaca, hal ini memiliki pengertian bahwa pengeditan data yang sempurna akan membuatnya lebih jelas dan mudah dibaca sehingga membuat data mudah dimengerti.
- b. Konsisten, hal ini memiliki pengertian bahwa bagaimana pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden dan pengecekan konsisten dapat mendeteksi jawaban-jawaban yang keliru/salah.

- c. Lengkap, hal ini memiliki pengertian bahwa seberapa banyak data yang hilang dari kuesioner atau wawancara yang telah dilakukan. Data yang hilang kemungkinan besar dikarenakan responden menolak menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Proses pemberian kode dalam penelitian ini merupakan suatu cara untuk memberikan kode tertentu terhadap bermacam - macam jawaban dari kuesioner yang telah disebar guna dikelompokkan pada kategori yang sama. Pengkodean ini berarti menerjemahkan data ke dalam kode dan secara lebih lanjut akan dianalisis melalui program komputer.

3. Pemberian Skor (*Scoring*)

Proses penentuan skor atas jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai tergantung pada anggapan atau pendapat dari responden. Dalam penelitian ini, proses dilakukan dengan memberikan tingkatan skor. Skor pengukuran dengan menggunakan skala likert, yaitu :

Sangat Setuju (SS)	= Diberi bobot / skor 5
Setuju (S)	= Diberi bobot / skor 4
Netral (N)	= Diberi bobot / skor 3
Tidak Setuju (TS)	= Diberi bobot / skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= Diberi bobot / skor 1

4. Tabulasi (Tabulating)

Pada penelitian ini, tabulasi merupakan tahap pengumpulan data dengan mengelompokkan atas jawaban yang diteliti ke dalam bentuk table. Dengan adanya tabulasi, dapat diketahui jumlah individu yang menjawab pertanyaan tertentu sehingga dapat dianalisis secara kualitatif.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pasien serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat	<p>a. Dokter cepat dalam menanggapi keluhan pasien .</p> <p>b. petugas dan perawat yang ramah tamah dalam memberikan pelayanan kesehatan.</p> <p>c. Pelayanan tertib sesuai dengan nomor antrian</p>	Skala Likert

		memenuhi harapan dan kepuasan pasien tersebut	<p>d. Dokter dan Petugas memberikan pelayanan yang baik kepada pasien</p> <p>e. Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien</p>	
2	Lokasi (X2)	lokasi adalah letak, tempat atau penempatan suatu benda, keadaan pada permukaan bumi. tempat dimana orang-orang biasa berkunjung dan bertemu	<p>a. mudah dijangkau</p> <p>b. ketersediaan lahan parkir yang luas</p> <p>c. Lingkungan sekitar yang nyaman</p> <p>d. Dekat dengan pusat pasar</p> <p>e. Letak yang strategis (banyak mode transportasi</p>	Skala Likert
3	Kepuasan Pasien (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara yang dirasakan dan yang	<p>a. Dokter memberikan penjelasan dengan baik kepada pasien</p> <p>b. Petugas Administrasi melayani dengan ramah kepada pasien</p>	Skala Likert

	<p>diharapkannya.</p> <p>Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat harapan dan hasil yang dirasakan.</p>	<p>c. Waktu tunggu pasien untuk pemeriksaan 15-30 menit</p> <p>d. Tersedia kotak saran / keluhan pasien</p> <p>e. Dokter melakukan pemeriksaan fisik pasien</p>	
--	---	--	--

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah statistik parametris.

Menurut Azuar Juliandi, dkk (2014:87) “Analisis data statistik parametris adalah analisis data menggunakan tes statistik parametris yakni suatu tes yang modelnya menetapkan adanya syarat-syarat tertentu tentang parameter populasi seperti data harus berdistribusi normal, skala minimal berbentuk skala interval atau rasio”.

Data yang telah dikumpulkan supaya dapat dimanfaatkan dengan baik, maka data tersebut harus diolah dan analisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar guna mengetahui kepuasan pelanggan. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.6.1 Uji Validasi

Data yang valid akan didapat dari instrumen yang valid. Untuk menguji validitas instrument, peneliti menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dengan bantuan program SPSS 22.00. Koefisien korelasi item total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan 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 (*Bivariate Person*)

x = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

n = Banyaknya Subjek

Dari hasilnya analisis akan didapat nilai korelasi (r hitung). Jika r hitung lebih besar dari r table, maka instrumen (pertanyaan) tersebut valid dan bisa

diteruskan ke penelitian. Jika r hitung lebih kecil dari r table, berarti pertanyaan tersebut tidak valid. Pertanyaan tersebut harus diganti atau diperbaiki.

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan, dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Penelitian menguji reabilitas instrumen menggunakan koefisien korelasi keandalan Alpha (Cronbach's Alpha).

$$CA = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta^2}{\sum b^2} \right]$$

Keterangan :

CA = Reabilitas Instrumen (nilai alpha)

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \delta^2$ = Jumlah varian butir

\sum = Varian total

signifikan dilakukan pada taraf signifikan 0,05 artinya instrumen dapat dikatakan realibel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini diolah dan dianalisis dengan alat-alat statistik sebagai berikut :

3.6.2.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah

terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Termasuk dalam statistik antara lain penyajian data melalui table, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan perhitungan presentase.

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan alat uji hipotesis yang digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel predictor (variabel bebas) dan terhadap variabel terikat.

Rumus :

Metode regresi linear berganda

regresi linear berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Pasien
a	= Konstanta
b ₁ ,b ₂	= Koefisien regresi
x	= Kualitas Pelayanan
x ₂	= Lokasi
e	= Error

Sebelum masalah regresi linear berganda terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui model penelitian layak atau tidak, maka harus memenuhi syarat asumsi klasik. Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar memperoleh hasil regresi yang bisa dipertanggung jawabkan dan mempunyai hasil yang tidak biasa. Dari pengujian tersebut asumsi-asumsi yang harus dipenuhi adalah tidak terdapat korelasi yang erat antara variabel independen (multikolinieritas), tidak terdapat korelasi residu T dengan T-1 (autokorelasi), dan tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain (heteroskedastisitas), data yang dihasilkan terdistribusi normal. Adapun pengujian asumsi klasik terdiri dari :

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas atau variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

3.6.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara

variabel bebas.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Pengujian ini dapat dilihat dari nilai VIF menggunakan persamaan $VIF = 1$ atau *Tolerance* mengukur variabilitas-variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF : 1$ atau *Tolerance*).

Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas begitu juga sebaliknya jika berbeda disebut *Heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas bukan *Heteroskedastisitas*. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara lain prediksi variabel (ZPRED) dengan ini residualnya SRESID.

Model regresi yang baik jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap sehingga diidentifikasi tidak terdapat *heteroskedastisitas*.

3.6.4. Pengujian Hipotesis

3.6.4.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel - variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk menentukan penerimaan atau penolakan H_0 didasarkan pada tingkat signifikansi (α) 0,05 persen dengan criteria :

1. H_0 tidak dapat ditolak atau diterima apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Hal ini berarti hipotesis alternatif ditolak atau hipotesis yang menyatakan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat ditolak.
2. H_0 ditolak apabila nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini berarti hipotesis alternatif diterima atau hipotesis yang menyatakan variable bebas berpengaruh terhadap variabel terikat diterima.

Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2, = 0$ (Kualitas pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien)

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$ (Kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien)

Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi bertingkat . Rumus t adalah sebagai berikut :

$$t = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Dimana :

r^2 = korelasi xy yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya di konsultasikan dengan t-Tabel.

Selanjutnya akan dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan t tabel

dengan t_{hitung} , sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (α 0,05) maka H_0 ditolak (berpengaruh)
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (α 0,05) maka H_0 diterima (tidak berpengaruh)

3.6.4.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Apabila nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka hipotesis alternatif diterima artinya semua variabel dependen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Rumus uji F adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 (N-k-1)}{k (1 - R^2)}$$

Dimana :

F = F-hitung

R^2 = Korelasi berganda

N = Jumlah data

k = Jumlah variabel bebas

Untuk menguji apakah hipotesis ditolak menggunakan statistic F (F-test)

adalah :

- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, H_0 ditolak
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak

3.6.5. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk menguji *goodness-fit* dari model regresi. Pada intinya koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Rumus uji determinasi adalah sebagai berikut :

$$D = (R_{xy})^2 \times 100 \%$$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi

R_{xy} = Korelasi Ganda

Untuk melihat hubungan variabel tersebut maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Nilai r yang positif menunjukkan hubungan kedua variabel positif, artinya kenaikan nilai variabel yang satu diikuti oleh nilai variabel yang lain.
- b. Nilai r yang negatif menunjukkan hubungan kedua variabel negatif artinya menurunnya nilai variabel yang satu diikuti dengan meningkatnya nilai variabel yang lain.
- c. Nilai r yang sama dengan nol menunjukkan kedua variabel tidak menunjukkan hubungan, artinya variabel yang satu tetap meskipun yang lainnya berubah.

