

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian juga sebagai alat bantu peneliti untuk memecahkan masalah yang ingin diketahui. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan metode yang sesuai dengan penelitiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif.

Menurut Surakhmad (2004:139) “Metode deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang terdapat pada masa sekarang”

Sedangkan menurut Purba et al., (2021:31) mengatakan bahwa metode deskriptif adalah sebagai berikut :

“Metode deskriptif adalah pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang status terakhir subjek penelitian, yang merupakan metode penelitian faktual tentang status kelompok orang, suatu objek, suatu keadaan, system pemikiran atau peristiwa dalam saat ini dengan interpretasi yang benar.”

Adapun penjelasan tentang metode deskriptif kuantitatif menurut Arikunto (2006:38) yaitu sebagai berikut :

“Suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya”

Adapun langkah-langkah dalam penelitian deskriptif biasanya mengikuti langkah-langkah penelitian pada umumnya, menurut Anwar dalam Ma'ruf Abdullah (2015:50) yaitu:

- a. Merumuskan masalah penelitian
- b. Merumuskan tujuan penelitian
- c. Mengkaji pustaka, yaitu menelaah teori yang relevan
- d. Menetapkan populasi dan sampel yang representatif
- e. Menyusun instrumen penelitian
- f. Mengumpulkan data
- g. Mengolah dan menganalisis data
- h. Menarik kesimpulan

Metode penelitian yang akan digunakan penulis adalah metode deskriptif. Dengan menggunakan metode deskriptif penulis akan menggambarkan fakta-fakta suatu kejadian yang terdapat pada suatu objek yang sedang diteliti, untuk kemudian diolah menjadi suatu informasi, yang selanjutnya dilakukan suatu analisis, sehingga pada akhirnya dihasilkan suatu kesimpulan. Objek dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya dengan menghasilkan data melalui survey dan observasi langsung.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu rencana strategi yang akan dilakukan penulis tentang cara mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan hasil penelitian. Menurut Nazir dalam Umi Narimawati (2010:30) mengemukakan bahwa “Desain penelitian adalah semua

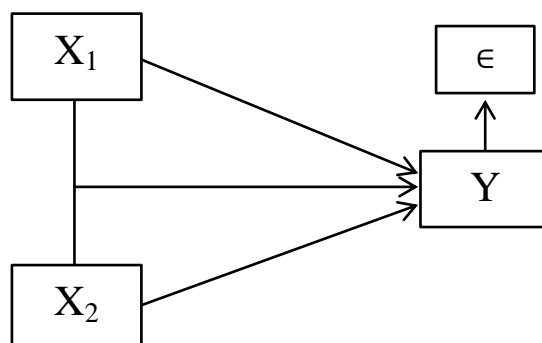
proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Sedangkan menurut Husein Umar dalam Ma'ruf Abdullah (2015:48) mengatakan bahwa:

“Desain penelitian merupakan rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antar variabel secara komprehensif, sedemikian rupa agar hasil penelitiannya memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.”

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain korelasional Menurut Azwar (2010:45) desain korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variabel satu berkaitan dengan variabel lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan desain penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 3.1
Desain Penelitian

Keterangan :

X_1 = Variabel bebas kesatu, yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan

X_2 = Variabel bebas kedua, yaitu Kepercayaan

Y = Variabel terikat, yaitu Kepuasan Pasien

ϵ = Variabel lain yang tidak diteliti/epsilon

3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2019:68). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, antara lain :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Independent Variable sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, dan *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019:69). Variabel bebas

yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan (X_1), dan Kepercayaan (X_2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2019:69) *Dependent Variable* sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan definisi variabel diatas, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel operasionalisasi variabel, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No. Item Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan Kesehatan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Empathy</i> (Empati) 3. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 4. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 5. <i>Assurance</i>	Likert	1,2,3,4 5,6 7,8,9 10,11 12,13,14,15

		malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61)	(Jaminan) Menurut Pasuraman, <i>et al</i> (1990) dalam Kotler (2005:122)		
2	Kepercayaan (X ₂)	Sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab Morgan dan Hunt dalam Akbar Mohammad Muzahid, <i>et al</i> (2009:26)	1. Ability (Kemampuan) 2. Benevolence (Kebaikan Hati) 3. Integrity (Integritas) Menurut Mayer, <i>et al</i> (1995) dalam David Wong (2017:6)	Likert	16,17,18 19,20 21,22,23
3	Kepuasan Pasien (Y)	Perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seorang dari membandingkan kinerja atau hasil produk/jasa yang di rasakan (<i>perceived performance</i>) dengan ekspektasinya.	1. Kesesuaian harapan 2. Kemudahan dalam memperoleh 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan	Likert	24,25,26 27,28 29,30,31

		Kotler (2007) dalam Saputra,A.A (2018:3)	Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2001:101)		
--	--	--	--	--	--

3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Sumber data primer

Data yang pertama kali dicatat dan diperoleh langsung dari sumber aslinya dengan tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2019:194) mengatakan bahwa pengertian data primer yaitu :

“Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Sedangkan menurut Arikunto (2013:172), pengertian data primer adalah :

“Data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, observasi, jajak pendapat, dan angket atau kuesioner.”

Adapun yang menjadi sumber data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya.

b. Sumber data sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur (Sugiyono, 2019:193).

Sedangkan menurut Arikunto (2013:173) menjelaskan bahwa data sekunder yaitu :

“Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (table, catatan, notulen rapat, SMS, foto, film, rekaman, dan video) benda-benda yang dapat memperkaya data primer”.

Adapun penjelasan tentang data sekunder menurut Kuncoro (2009:145) adalah sebagai berikut :

“data yang dikumpulkan oleh pihak lain, peneliti dapat mencari sumber data ini melalui sumber data lain yang berkaitan dengan data yang dicari”.

Maka data sekunder ialah data yang sudah ada sebelumnya yang dikeluarkan oleh para ahli, bisa didapatkan dari literatur kepustakaan.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Suryani dan Hendryadi (2015:190) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:215) menjelaskan bahwa pengertian populasi yaitu:

“Suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.”

Populasi adalah kelompok subjek yang akan diteliti. Berangkat dari pengertian tersebut, maka dapat dipahami bahwa populasi merupakan suatu individu atau kelompok yang akan diteliti oleh penulis. Adapun populasi dari penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya pada bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2023

Tabel 3.2
Data Kunjungan Pasien
Bulan Oktober, November, dan Desember Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah
1.	Oktober	2.115
2.	November	2.789
3.	Desember	1.546
Jumlah		6.450

Sumber : UPTD Puskesmas Sadananya

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2017:215) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka jika populasi terlalu besar peneliti tidak mungkin untuk menjangkau semua populasi misalnya karena keterbatasan kondisi, waktu dan tenaga. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85) *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dan orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Perhitungan sampel dengan pendekatan rumus slovin (Suliyanto,2006:100) yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Besar Populasi

e = Batas kesalahan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka jumlah sampel minimal yang diambil ialah, sebagai berikut :

$$n = \frac{6.450}{1+6.450 (0,1)^2} = 98,47$$

Sehingga diketahui bahwa minimum sampel penelitian ini adalah 98,47 dibulatkan menjadi 100 Pasien. Peneliti menggunakan 100 sampel untuk penelitian.

3.6 Teknik Pengolahan Data, Analisis Data dan Hipotesis Statistik

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul kemudian memberi kode atau disebut pula koding, dengan menetapkan skor bobot nilai pada hasil jawaban angket, langkah terakhir untuk mempermudah proses pengelolaan data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk tabel (Tabulasi Data) berupa daftar skor jawaban angket dari setiap variable jawaban yang tidak mendukung (pertanyaan negatif).

Dalam penelitian ini pengukuran variabel menggunakan Skala Likert's. Skala Likert's digunakan untuk mengukur tanggapan

seseorang tentang obyek social (Suliyanto, 2011:10). Adapun skala penilaian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Penilaian

Pernyataan	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat tidak setuju)	1

Sumber : Suliyanto (2011:10)

3.6.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS Versi 22.0. Analisis ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien UPTD Puskesmas Sadananya). Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negative, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam

besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2018:38). Semua langkah tersebut dibantu dengan program komputer SPSS Versi 22.0. Sugiyono (2019) menyatakan penafsiran terhadap koefisien korelasi (r) dapat berpedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2019:231)

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen (Ghozali,2011:42). Dalam penelitian ini, analisis determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen.

Semua langkah tersebut dibantu dengan program komputer SPSS Versi 22.0.

3. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Analisis koefisien korelasi berganda adalah salah satu dari koefisien korelasi, merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Semua langkah tersebut dibantu dengan program komputer SPSS Versi 22.0.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Semua langkah tersebut dibantu dengan program komputer SPSS Versi 22.0.

3.6.3 Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan yang menggambarkan hubungan atau perbedaan antara dua variabel dalam sebuah sampel. Hipotesis statistic digunakan untuk menguji asumsi atau prediksi dengan cara mengumpulkan data dari sebuah sampel dan

menerapkan teknik statistik, sementara itu dapat dinyatakan sebagai berikut:

Ha : jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima

Ho : jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak

3.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen (Azwar, 2007:160). Validitas adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat kevaliditasan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diukur.

Kriteria suatu instrumen valid atau tidak dengan membandingkan nilai koefisien korelasi dengan r_{tabel} . Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari hasil *output (corrected item – total correlation)* dengan r_{tabel} .

- 1) Jika nilai r_{xy} hitung $< r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan gugur (tidak valid).

- 2) Jika nilai r_{xy} hitung $>$ r_{tabel} maka item pertanyaan dinyatakan valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2008:110) reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Sedangkan menurut Umar (2010:194) reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur gejala yang sama. Reliabilitas alat ukur menunjukkan kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan skor perolehan itu mencerminkan perbedaan-perbedaan atribut yang sebenarnya.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian, dengan menggunakan nilai *alpha cronbach* karena menggunakan jenis data likert.

Kriteria hasil pengukuran *reliable* atau tidak dengan membandingkan nilai koefisien *alpha* dengan nilai kritis sebesar 0,6.

- 1) Jika nilai $\alpha < 0,6$ maka instrumen penelitian tersebut tidak *reliable*
- 2) Jika nilai $\alpha > 0,6$ maka instrumen penelitian tersebut handal atau *reliable* (Ghozali,2011:129)

Untuk mempermudah dan menghemat waktu, maka penulis dalam melakukan perhitungan penelitian ini dibantu dengan program computer SPSS Versi 22.0.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Sadananya yang beralamat di Jl. Sadananya No. 477, Kecamatan Sadananya, Kabupaten Ciamis, dengan waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.5
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023			Tahun 2024					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Penyusunan Usulan Penelitian									
2	Seminar Usulan Penelitian									
3	Pelaksanaan Penelitian									
4	Pengolahan Data									
5	Penyusunan Hasil Penelitian									
6	Sidang Tesis									