

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2019:2), “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka, serta melakukan analisis data menggunakan prosedur statistik. Tujuan utama metode ini adalah untuk menjelaskan hubungan antarvariabel, menguji hipotesis, dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

Menurut Sugiyono (2019:14) bahwa:

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sedangkan pendekatan asosiatif kausal merupakan salah satu jenis pendekatan dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat (kausal) antara dua variabel atau lebih. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak hanya ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antarvariabel, tetapi juga ingin mengetahui arah dan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Menurut Sugiyono (2019:37), bahwa “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.”

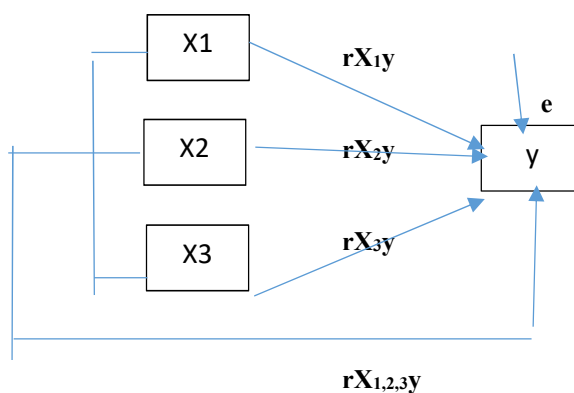
Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan). Metode ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat hubungan antarvariabel secara statistik, menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana atau strategi yang disusun oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Menurut Kerlinger (2014), “Desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian.”

Desain penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Deskriptif, untuk menggambarkan bagaimana kondisi kompetensi, disiplin, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan di RSUD Aghisna Medika Sidareja. Verifikatif, untuk menguji secara empiris pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan analisis statistik, seperti uji regresi linier berganda.

Model hubungan antarvariabel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1
Desain Penelitian

Keterangan

Kompetensi (X_1)

Disiplin (X_2)

Motivasi Kerja (X_3)

Kualitas Pelayanan (Y)

Adapun prosedur penelitian adalah sebagai berikut.

1. Melakukan studi pendahuluan sesuai variabel yang di teliti
2. Menyurur latarbelakang penelitian sesuai permasalahan yang di ditemukan pada saat studi pendahuluan.
3. Membuat rumusan penelitian dengan spesifikasi sesuai dengan tujuan tujuannya.

4. Membaca teori atau konsep yang relevan dengan yang akan dilakukan.
5. Membaca hasil penelitian terdahulu yang relevan yang akan digunakan sebagai pembandingan melalui temuan jurnal nasional dan internasional.
6. Menyusun kerangka berfikir
7. Menyusun hipotesis
8. Menentukan metode penelitian
9. Menyusun instrument penelitian termasuk melakukan uji validitas dan reliabilitas.
10. Melakukan pengumpulan data dan analisis data
11. Membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan SPDD.
12. Membuat kesimpulan dan saran.

3.3 Operasional Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memberikan batasan dan penjelasan mengenai variabel yang diteliti agar dapat diukur secara objektif.. Menurut Sugiyono (2017:38), “Operasionalisasi variabel adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan diukur sehingga dapat diperoleh data empiris.”

Secara operasional variabel perlu didefinisikan yang bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Singarimbun (2020:23) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu diukur. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang dimaksud pada penelitian ini yaitu Kompetensi (X_1), Disiplin (X_2), Motivasi Kerja (X_3) dan variabel terikatnya yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Untuk lebih jelasnya variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No soal
Kompetensi (X_1) (Wibowo (2016:86),	1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	1. Pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya 2. Pengarai memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja. 3. Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya	Ordinal	1-3
	2. Keterampilan (<i>Skill</i>)	4. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat		

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No soal
		5. Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya 6. Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan		4-6
	3. Sikap (Attitude)	7. Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan 8. Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 9. Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja 10. Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan		7-10
Disiplin (X ₂), Hasibuan, (2017:193)	1. Kehadiran	1. pegawai selalu hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan 2. Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas		1-1
	2. Ketaatan terhadap peraturan kerja	3. Pegawai selalu mematuhi peraturan kerja yang berlaku di instansi 4. Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku		3-4
	3. Kepatuhan terhadap instruksi atasan	5. Pegawai melaksanakan setiap instruksi atasan dengan baik dan penuh tanggung jawab 6. Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas		5-6
	4. Tanggung jawab dalam pekerjaan	7. Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan 8. Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala		7-8
	5. Etika kerja	9. Pegawai bersikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja. 10. Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat		9-10

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No soal
Motivasi Kerja (X ₃) Mangkunegara (2017:94)	1. Ketekunan dalam bekerja	1. Pegawai tetap bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan 2. Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala		1-2
	2. Kehadiran dan kedisiplinan kerja	3. Pegawai hadir bekerja secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan 4. Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari		3-4
	5. Semangat dan antusiasme dalam bekerja	5. Pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari 6. Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat		5-6
	7. Inisiatif dan kreativitas	7. Pegawai berinisiatif mencari solusi ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan 8. Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja		7-8
	9. Tanggung jawab terhadap pekerjaan	9. Pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepadanya 10. Pegawai bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan yang dilakukan		9-10
Kualitas Pelayanan (Y) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi, 2018:216)	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas pelayanan yang tersedia dalam kondisi bersih dan rapi 2. Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan	Ordinal	1-2
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	3. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku 4. Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan		3-4
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Pegawai cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pengguna layanan 6. Pegawai segera merespons keluhan atau pertanyaan pengguna layanan		5-6

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No soal
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan))	7. Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai 8. Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan		7-8
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	9. Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan 10. Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian.		9-10

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari.”

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSUD Aghisna Medika Sidareja.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik jemeshow.

Menurut Riyanto dan Hermawan (2020:13-14) perhitungan rumus dengan pendekatan rumus jemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Karena populasi anggota tidak z^2 diketahui secara pasti jumlahnya, ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus jemeshow dengan maksimal estimasi maksimal 10% :

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Keterangan:

n= sampel

z = skor pada kepercayaan 95% =1.96

p = maksimal estimasi

d = tingkat kesalahan

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka sampel untuk memudahkan penelitian ini dibulatkan menjadi 96.

3.5 Alat Pengumpul Data

Menurut Riduwan, (2018:69) metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data”. Menurut Sugiyono (2017:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar”.

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka teknik pengumpulan data disesuaikan dengan kondisi realnya:

1. Studi kepustakaan

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang relevan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang dalam situasi sosial yang diteliti. Menurut Nazir, studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan yang berhubungan dengan masalah yang ingin dipecahkan

Adapun alat pengumpulan data dalam studi kepustakaan terdiri dari jurnal, artikel, buku, dan karya ilmiah lainnya.

2. Studi lapangan

a. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2017:137-138), “wawancara adalah suatu percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.” Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang akan lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2017 : 145) memaparkan “Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner”.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:138) dokumentasi adalah untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk melengkapi data yang belum diperoleh melalui wawancara dan observasi.

d. Kuesioner atau Angket

Menurut Sugiyono (2017 : 142) menyatakan “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabannya”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden menggunakan skala pengukuran dalam pembuatan kuesioner penulis merujuk ke dalam pendapat Sugiyono (2017 : 84) bahwa : “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”.

Adapun skala yang dipilih oleh penulis adalah skala *Likert*, hal itu sejalan dengan pendapat Sugiyono (2017: 84) ”Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Setiap item instrumen yang menggunakan *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif hal ini dapat ditentukan dengan pilihan jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skor Pendapat Responden

Jawaban	Nilai Skala Likert (+)	Nilai Skala Likert (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat tidak setuju (STS)	1	5

Sumber : Sugiyono, (2017 : 74)

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik pengolahan data

Menurut Nazir (2014),” pengolahan data merupakan proses penyusunan dan pengorganisasian data agar dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan secara tepat”. Dalam penelitian ini Teknik pengolahan data dilakukan dengan dua cara yaitu secara kualitatif dan kuantitatif// Pengolahan data kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Langkah yang ditempuh adalah:

1. Tahap editing, yaitu memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban responden agar data yang diperoleh layak untuk dianalisis.
2. Coding, yaitu pemberian kode pada setiap jawaban responden guna memudahkan proses pengolahan data.
3. Scoring dengan memberikan nilai pada setiap jawaban berdasarkan skala pengukuran yang digunakan, seperti skala Likert.
4. tabulating, yaitu menyusun data ke dalam bentuk tabel agar lebih sistematis dan mudah untuk dianalisis menggunakan teknik statistic

Sementara itu, pengolahan data kualitatif disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis. Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan sementara dengan cara mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna dari data yang telah diperoleh di lapangan.

3.6.2 Teknik analisis Data

Dalam tahap analisis data, data kuantitatif dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis melalui bantuan program SPSS versi 24, dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Uji Koefisien Korelasi (r)
- b. Uji koefisien determinasi (R^2)
- c. Uji t (parsial) dan uji F (simultan)
- d. Analisis regresi linier berganda (untuk menguji pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y)

Adapun analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil analisis kuantitatif, sehingga dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Tahap akhir dalam penelitian ini adalah integrasi data, yaitu menggabungkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif. Integrasi dilakukan dengan cara membandingkan dan mengaitkan hasil kedua jenis data tersebut, serta menggunakan data kualitatif untuk

memperjelas dan memperkuat hasil analisis kuantitatif. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini tidak hanya didasarkan pada data statistik, tetapi juga didukung oleh fakta empiris di lapangan sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid, komprehensif, dan mampu memberikan gambaran yang lebih utuh.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Item dinyatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 0,05). Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,70 (Ghozali, 2016). Kedua uji ini dilakukan menggunakan program SPSS versi 25.0 untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan dalam pengumpulan data.

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Aghisna Medika Sidareja, yang berlokasi di Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama 8 bulan, yaitu dari Oktober 2025 sampai Maret 2026, yang meliputi tahap persiapan, penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan akhir. Lebih jelasnya mengenai rencana waktu penelitian ini tampak sebagaimana dalam tabel berikut

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Uraian kegiatan	Waktu Kegiatan								
		2025			2026					
		Okt	Nov	Des	Jan	Peb	Mert	Aprl	Mei	Juni
1	Pengajuan Judul									
2	Pengambilan SK Pembimbing									
3	Pendaftaran Seminar									
4	Pelaksanaan Seminar Usulan Penelitian									
5	Pelaksanaan penelitian lapangan									
6	Penyusunan Tesis									
7.	Sidang Tesis									