

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu pelaksanaan dari penelitian ini dimulai dari bulan November 2022 sampai dengan bulan April 2023. Penelitian ini dilakukan pada Instansi Puskesmas yang beralamatkan di Desa Sumlaran Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018: 15) diartikan sebagai penelitian 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 menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan yang bersifat deskriptif survei dengan pengambilan data menggunakan kuesioner. Deskriptif menggambarkan variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan variabel.

#### **3.3 Teknik Penarikan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono, (2015:148) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga di sebut universium (*universe*) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau mati.

Penelitian ini populasi yang diperoleh dari beberapa pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2022 sebanyak 269 pasien yang dirawat inap.

**Tabel 3.1**  
**Data pasien rawat inap pasien puskesmas sukodadi**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pasien</b>
Oktober	110
November	92
Desember	67
<b>Total</b>	<b>269</b>

Sumber: Puskesmas Sukodadi Lamongan

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2015:149) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristiknya yang dimiliki oleh populasi dan harus bersifat representatif (mewakili). Maka peneliti dapat menggunakan sampel sebagai cara untuk memperkecil jumlah populasi, maka dari itu sampel yang dipilih harus rapresentatif.

Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Sukodadi pada bulan Oktober sampai Desember 2022. Dari banyaknya populasi diatas, maka penulis menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

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

$$n = \frac{269}{1 + 269 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{269}{1 + [269 (0,01)]}$$

$$n = \frac{269}{1 + 2,69}$$

$$n = \frac{269}{3,69}$$

$n = 72,899$  dibulatkan menjadi 73 responden

Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 responden.

Keterangan :

$n =$  jumlah sampel

$N =$  jumlah populasi

$e =$  presentasi ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dimaafkan

### 3.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2015:116) dalam Wardani, N., D. (2021:26) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang paling biasa yakni mengambil sampel dari populasi secara acak tanpa melihat level dalam populasi tersebut. Agar sampel yang diperoleh lebih representatif maka, teknik *probability sampling* dilakukan dengan metode *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di populasi itu. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 73.

## 3.4 Metode Pengumpulan Data

### 3.4.1 Sumber Data

Data merupakan sesuatu hal yang belum mempunyai arti dan memerlukan adanya pengolahan kembali. data bisa berwujud angka, gambar, huruf ataupun simbol-simbol yang bisa digunakan sebagai alat untuk melihat kejadian. Jenis data dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Data primer

Menurut Sugiyono, (2018:456) dalam Fauzani, S. M., & Nellyaningsih, N. (2019:901) Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2018:456) dalam Fauzani, S. M., & Nellyaningsih, N. (2019:901), Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian untuk mengungkap dan menemukan jawaban dari hipotesis. Metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) dalam Nurani, N. (2019:100), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

#### b. Kuisioner

Kuisioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan pembagian sejumlah pertanyaan kepada responden untuk diisi sesuai dengan kejadian nyata yang terjadi. Untuk penilaian menggunakan “Skala Likert” yaitu dengan menghitung bobot pertanyaan dan jumlah seluruhnya agar dapat mengetahui nilai setiap responden. Bobot penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup**

<b>Kode</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
STS	Sangat setuju	1
TS	Setuju	2
KS	Kurang setuju	3
S	Tidak Setuju	4
STS	Sangat tidak setuju	5

Sumber : Sugiyono (2015) dalam Wardani, N., D. (2021).

### **3.5 Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2015:43) dalam Wardani, N., D. (2021). operasional variabel merupakan penjabaran dari variabel dengan menggambarkan hubungan antara variabel tertentu untuk mempermudah mengukur variabel melalui beberapa indikator.

Operasional variabel terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) sebagai definisi setiap variabel. Sesuai dengan masalah yang telah diuraikan diatas, ada beberapa variabel yang tercantumkan yakni:

#### **3.5.1 Variabel Bebas atau Eksogen (X)**

Menurut Sugiyono (2015:43) dalam Wardani, N., D. (2021) variabel bebas atau eksogen adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau penyebab timbulnya perubahan variabel endogen (terikat).

**a. Kualitas Pelayanan Jasa (X1)**

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun, dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah di terima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Menurut Lupioyadi dan Hamdani (2009:182) dalam Meithiana, I. (2019:61) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. Berwujud
2. Keandalan
3. Ketanggapan
4. Jaminan
5. empati

**b. Fasilitas (X2)**

Era peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan kesehatan, kepuasan pasien menjadi faktor krusial dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono (2014:118) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas

harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial
2. Perencanaan Ruangan
3. Perlengkapan / Perabotan
4. Tata Cahaya
5. Warna
6. Pesan-Pesan yang disampaikan secara grafis

### **3.5.2 Variabel Terikat atau Endogen (Y)**

Variabel terikat atau endogen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas atau eksogen Sugiyono, (2015:146) dalam Wardani, N., D. (2021).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Menurut Tjiptono, (2012:301) dalam Meithiana, I. (2019:90) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Indikator-indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2009) dalam Meithiana, I. (2019:92) yakni :

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

### **3.6 Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono, (2014:244) dalam Rahmi, A., *et al.* (2020) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan mudah untuk menginformasikan kepada orang lain.

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono, (2017:125) bahwa validitas adalah alat ukur untuk mengetahui data yang di teliti apakah valid atau tidak valid dalam suatu instrumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang di berikan kepada responden, kemudian dilakukan pengujian terhadap instrumen untuk mengukur tingkat kebaikan instrumen maka dapat dilakukan analisis validitas dan reliabilitas. Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian.

Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antar nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Menurut Sugiyono, (2017:179) bahwa kaidah keputusan dari hasil perhitungan korelasi dinyatakan sebagai berikut :

- a. Jika  $r$  dihitung  $> r$  kritis atau bila nilai korelasi lebih kecil dari berarti valid.
- b. Jika  $r$  dihitung  $< r$  kritis bila nilai korelasi kurang dari berarti tidak valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2017:130) dalam Saripudin, R. D. A. (2018), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan.

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* hasil perhitungan  $> 0,60$  maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* hasil perhitungan  $< 0,60$  maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian tidak reliabel.

### 3.6.3 Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisa regresi linier berganda yang berbasis *ordinary lest square*. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan dalam variabel

independen berjumlah lebih dari satu. Menurut Ghozali, (2018:159) dalam Utami, A. P., *et al.* (2022), Untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik, diantaranya uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, (2018:161) dalam Saijan, S. (2020), uji normalitas merupakan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan alat uji Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan.

- a. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov  $\text{Sign} > 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- b. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov  $\text{Sign} < 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, (2018:137) dalam Saijan, S. (2020), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik menyaratkan tidak adanya masalah

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Dalam pengujian ini peneliti menggunakan uji Glejser sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali, (2018;107) dalam Saijan, S. (2020), Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Deteksi untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF), dan nilai tolerance. Uji ini menggunakan uji VIF (Variance Inflation Factor). Jika  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $\geq 0,10$  maka regresi bebas dari multikolinieritas.

### 4. Uji autokorelasi

Menurut ghozali, (2018:111) dalam saijan, S. (2020), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear

memiliki korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, disebut problem korelasi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Durbin-Waston (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Waston adalah sebagai berikut:

- A.  $du < dw < 4 - du$ , maka  $H_0$  diterima, artinya tidak ada korelasi.
- B.  $dw < d$  atau  $dw > 4 - dl$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya ada korelasi.
- C.  $dl < dw < dl$  atau  $4 - du < dw < 4 - dl$ , artinya tidak ada kepastian (kesimpulan yang pasti).

#### 3.6.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (kualitas pelayanan jasa, dan fasilitas) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan konsumen) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square ( $R^2$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel *dependent* amat terbatas.

#### 3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu

terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) Ghazali (2018:95).

Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah uji asumsi klasik karena memastikan terlebih dahulu apakah model tersebut tidak terdapat masalah normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

A= Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Regresi X1

X1 = Kualitas Pelayanan Jasa

$\beta_2$  = Koefisien Regresi X2

X2= Fasilitas

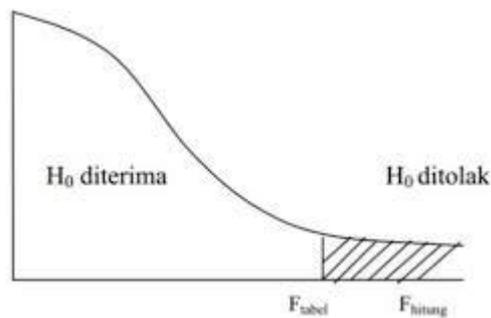
e = Standar

### 3.6.6 Uji Koefisien Regresi Linear Berganda

#### a. Uji f (Uji simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel kualitas Pelayanan jasa (X1), Fasilitas (X2) benar-benar berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y).

1. Menentukan formulasi hipotesis
  - a.  $H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel X1, X2 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
  - b.  $H_a : \beta \neq 0$ , artinya variabel X1, X2 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
2. Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )
3. Menentukan signifikansi
  - a. Nilai signifikansi ( P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - b. Nilai signifikansi ( P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.



Gambar 3.1 Setelah itu menentukan kriteria untuk uji F

#### 4. Membuat kesimpulan

- a. Bila (P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

- b. Bila (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

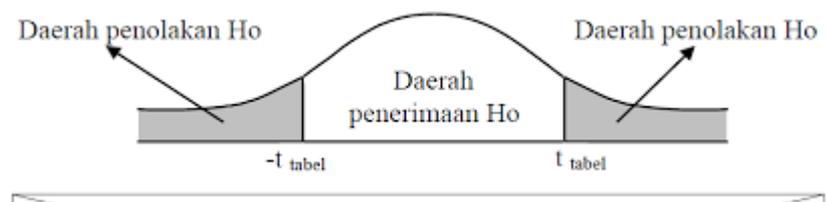
Artinya variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen.

#### b. Uji t (uji parsial)

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independen Kualitas Pelayanan jasa (X1), Fasilitas (X2) dengan variabel dependen kepuasan pasien. Langkah pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan formulasi hipotesis

- a.  $H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel  $Y$ .
  - b.  $H_a : \beta \neq 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel  $Y$ .
2. Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )
  3. Menentukan signifikansi
    - a. Nilai signifikansi (P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
    - b. Nilai signifikansi (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  4. Membuat kesimpulan
    - a. Bila (P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
    - b. Bila (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.



Gambar 3.2 Menentukan kriteria untuk uji t

### 3.1 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.2**  
**JADWAL PENELITIAN SKRIPSI TAHUN 2023**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UIVERSITAS ISLAM LAMONGAN**

NO	Jadwal Kegiatan	Okt.22				Nov.22				Des.22				Jan.23				Feb.23				Mart.23				
		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	Draft Proposal	■	■	■																						
2	Survey awal				■	■	■																			
3	konsultasi proposal						■	■																		
4	seminar proposal								■	■																
5	Komprehensif										■	■	■													
6	proposal jadi												■													
7	proses penelitian													■	■	■										
8	analisis data																■	■	■							
9	konsultasi																			■						
10	pembuatan laporan																				■					
11	Penulisan																					■	■			
12	skripsi jadi																							■		
13	Ujian skripsi																							■		