

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah suatu prosedur atau langkah yang akan dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi empiris guna memecahkan permasalahan dan menguji hipotesis penelitian. Metodologi berasal dari kata *metode* yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan *logos* yang berarti ilmu atau pengetahuan. Sedangkan penelitian yaitu suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, dan menganalisis sampai menyusun laporan.¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi yang diperoleh langsung dari responden. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang telah ditetapkan. Filsafat positivisme memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, realita tetap, konkrit, terukur dan hubungan yang bersifat sebab akibat.

¹Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h. 1

Pendekatan disebut pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.²

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Pasien Umum Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman yang beralamat di Jl. Simpang Tigo – Korong Sungai Asam Kecamatan 2x11 Enam Lingsung. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2018-April 2019. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien umum yang sedang berobat di puskesmas Kampung Guci.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas subjek objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dengan demikian yang menjadi populasi dari

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung : Alfabeta, 2016), Cet ke-8, h. 11

³Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: SKRIPSI, Tesis, dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, cv. 2016), cet 4, h. 62

penelitian ini adalah pasien umum yang sedang berobat di Puskesmas Kampung Guci.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.

a. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada, maka metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data.⁴ Jadi yang menjadi sampel dari penelitian ini yaitu pasien yang sedang berobat di Puskesmas Kampung Guci.

Kriteria dari pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

- a. Pasien berumur > 15 tahun

⁴Notoadmojo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2010), h. 83

- b. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen atau variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (Y), baik yang mempengaruhi secara positif ataupun negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Kualitas Pelayanan (), dan Emosional ().

2. Variabel Dependen (terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.⁵

F. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Definisi variabel adalah konsep variabel yang digunakan dalam suatu penelitian harus memiliki definisi secara jelas karena apabila tidak ada definisi yang jelas maka dapat menimbulkan pengertian yang berbeda.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung : Alfabeta, 2016), Cet ke-8, h.64.

Defenisi operasional variabel adalah defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasi kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.⁶

Adapun definisi operasional dan indikator variabel penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas Pelayanan yaitu suatu tingkat keunggulan yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu produk, jasa, manusia dan lingkungan yang telah digunakan oleh konsumen dengan harapan adanya perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen sebelum dan setelah membeli jasa tersebut.

Adapun dimensi dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Bukti fisik (*Tangibles*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Daya tanggap (*Responsiveness*)

2) Persepsi Nilai (X_2)

Persepsi nilai (*perceived value*) merupakan hasil atau manfaat yang diterima pasien dalam hubungan dengan total biaya

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.113

yang meliputi harga dan biaya lain yang dikeluarkan untuk pembelian suatu barang atau jasa. Adapun indikator Persepsi Nilai yaitu sebagai berikut:

1. Nilai Emosional (*Emotional value*)
 2. Nilai Sosial (*Sosial value*)
 3. Nilai Kualitas/Performa Jasa (*Quality/performance value*)
 4. Nilai Terhadap Biaya (*Price/ value for money*)
- 3) Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Pelanggan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat pembelian ulang
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

G. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan salah satu komponen yang mendasar dan sangat penting dalam sebuah penelitian karna dengan adanya sumber data ini maka akan mempermudah bagi seorang penelitian dalam memperoleh informasi mengenai apa yang akan diteliti baik yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung. Jenis data dalam penelitian terbagi atas 2 yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah pasien umum yang ditemui saat melakukan penelitian. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini memberikan kuesioner kepada pasien umum tentang tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari luar objek yang diteliti, akan tetapi memiliki hubungan dengan data yang telah dikumpulkan baik secara langsung maupun tidak langsung. Data sekunder yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.⁷

Data sekunder didapatkan dari jurnal, pustaka, outline maupun keterangan langsung dari Puskesmas Kampung Guci yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur mengumpulkan data-data yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data jika dilihat dari segi cara maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara) dan kuesioner (angket).

⁷Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed. 1, Cet. 4, h. 128

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁸ Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang banyak atau yang sering digunakan dalam sebuah penelitian karena dengan cara ini dapat mengumpulkan informasi lebih banyak dan dalam jangka waktu yang pendek. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada pasien umum yang sedang berobat di Puskesmas Kampung Guci tetapi sebelum membagikan kuesioner kepada pasien terlebih dahulu peneliti meminta izin kepada pihak Puskesmas untuk kelancaran penelitian penulis. Setelah itu meminta sampel yang terpilih untuk membaca, memahami serta mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan persepsi mereka. Setelah responden mengisi secara lengkap kuesioner yang diberikan maka peneliti mengumpulkan kembali dan selanjutnya siap untuk dientrikan sebagai data penelitian.

Dalam penelitian ini jawaban dari pertanyaan tertutup diukur dengan menggunakan skala *likert* 1-5 dengan menggunakan pertanyaan berskala. Menurut Sugiyono, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang yang mengenai fenomena sosial. Dalam skala

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung : Alfabeta, 2016), Cet ke-8, h. 196

likert variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban dengan susunan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Alternative Jawaban Responden

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan pertanyaan kepada yang di wawancarai. Wawancara ada dua yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, wawancara yang digunakan penulis yaitu wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar pertanyaan yang akan ditanyakan.⁹

⁹*ibid.*, h. 188-191

I. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas dalam sebuah penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang diukur. Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan untuk mengukur kevalidan akan digunakan rumus sebagai berikut :

r_{xy} = Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria

x = Skor masing-masing responden variabel x (tes yang disusun)

y = Skor masing-masing responden variabel y (tes kriteria)

n = Jumlah Responden¹⁰

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dengan membandingkan nilai r hitung dengan hasil output (*corrected item-total correlation*) dengan r tabel.

- a. Jika r hitung $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut valid.
- b. jika r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid.

¹⁰Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), Cet.ke-4, h. 239

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat seberapa besar suatu alat ukur dalam mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat realibilitas ditunjukkan oleh koefisiennya yaitu koefisien realibilitas. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan skala rentangan seperti skala *likert* 1-5. Nilai *Alpha* 0,6 merupakan suatu batasan bagi instrumen dikatakan reliabel atau tidak.

Koefisien *Cronbach Alpha* dengan rumus :

Keterangan :

= realibilitas instrumen

K = banyak pertanyaan atau pernyataan

= varian total

= jumlah pertanyaan atau pernyataan

J. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah distribusi data mendekati data atau mengikuti distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai distribusi normal. Selain itu juga bisa dilihat dengan

menggunakan tabel one sampel kolmogorov-smirnov test, jika nilai signifikan uji kolmogorov-smirnov $> 0,05$ berarti distribusi data dinyatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)* dari nilai tolerance melalui SPSS. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah :

- a. Nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas.
- b. Apabila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

Ada beberapa cara untuk mendekteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Deteksi ada

tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar dimana sumbu Y adalah \hat{Y} yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($\hat{Y} - Y$ sesungguhnya) yang telah di studentized. Dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS. Dasar analisis:

- a. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedetisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterokedetisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan dua variabel atau lebih dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun rumus dari regresi linear berganda (*multiple linier regression*) secara umum adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Persepsi Nilai

K. Pengujian Hipotesis:

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau uji parsial ini digunakan untuk mengetahui apakah didalam model regresi berganda variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, dan persepsi nilai) terhadap variabel terikat (Kepuasan pelanggan). Rumus t hitung pada analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Keterangan :

t_0 : Koefisien nilai tes

b_i : Koefisien regresi

S_{b_i} : Standar kesalahan koefisien regresi

Untuk menunjukkan apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, maka kriteria pengambilan keputusannya adalah:

Jika $t_{hit} \leq$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $t_{hit} \geq$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Dimana taraf pengujiannya $\alpha = 0,05$ (95%)

2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap dependen atau terikat. Toleransi kesalahan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan batasan:

1. H_0 akan diterima bila $\text{sig} > 0,05$ atau tidak terdapat pengaruh antara, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pasien secara bersama-sama.
2. H_0 akan ditolak bila $\text{sig} < 0,05$ atau terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pasien secara bersama-sama.

3. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terdapat jumlah variabel independen yang masuk kedalam model.