

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Padang Lua Kabupaten Agam.

B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Memakai metode kuantitatif adalah tipe penelitian di mana data yang dikumpulkan adalah berupa data kuantitatif atau sejenis data lain yang dapat dikuantitaskan, dan diolah dengan menggunakan teknik statistik.

Pada penelitian ini peneliti memakai metode kuantitatif survei adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mendapat data masa lampau atau saat ini dengan cara terdistribusi langsung kelapangan untuk mendapatkan data yang benar-benar dalam penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan asosiatif, adalah suatu rumusan masalah peneliti yang bersifat menandakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab dan akibat. Dalam penelitian terdapat variabel (X) dan (Y) yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis dan sumber data Primer dan Sekunder sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau dimana tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data Sekunder

Data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.¹

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rumah yang berkunjung ke Puskesmas Padang Lurah Desa Pauhmuhammadiyah Kabupaten Agam dari bulan januari-mei 2018.

UIN IMAM BONJOL PADANG

2. Sampel

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

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

²Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: SKRIPSI, Tesis, dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, cv. 2016), cet 4, h. 62

sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.³Mengingat populasi dapat ditentukan secara tepat maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut:⁴



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

$$n = \frac{3517}{1 + 3517(0,1)^2}$$

9,97 orang

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

UIN IMAM BONJOL PADANG

e =Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau dianggap sebesar 10% atau 0,1.

³*Ibid.*, h. 63

⁴ Supardi Nani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo", Laporan Penelitian, (2014)

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien ke puskesmas sebanyak 3.517 orang selama enam bulan terakhir dari bulan januari sampai mei terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Data Kunjungan Pasien umum di Puskesmas Padang Lua
Bulan Januari – Juni 2018

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	576 orang
Februari	580 orang
Maret	720 orang
April	522 orang
Mei	621 orang
Juni	498 orang
Tota	3.517 orang

Sumber: Data Bulanan Kunjungan Pasien Umum di Puskes

Berdasarkan tabel yang didapat sampel setelah melakukan perhitungan dengan rumus $n = \frac{N}{1 + \frac{N-1}{k}}$ yang hasilnya didapat 99 responden dibulatkan menjadi 100 orang.

Kriteria dari pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

- Pasien berumur > 15 tahun
- Dapat berkomunikasi dengan baik

E. Devenisi Operasional

Variabel penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu variabel bebas dan variabel terikat, dilihat pada penjelasan berikut:

UIN IMAM BONJOL
PADANG

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif maupun secara negatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dengan dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan Pasien.

Agar dapat persamaan pengertian terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, penulis memberikan defenisi operasional sebagai berikut:

UIN IMAM BONJOL PADANG

a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh sebuah perusahaan dengan tetap dan tanggap yang berpatokan kepada standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan tujuan memenuhi kebutuhan para konsumen untuk mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan.

b. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan yang timbul dari seseorang berupa senang maupun kecewa yang terjadi akibat setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan atau hasil yang diterima berdasarkan harapan sebelumnya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang diamati . Adapun lebih terperinci dari Instrumen Penelitian maka dapat terlihat pada variabel berikut ini:

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan • Tanggapan dan perhatian • Jaminan • Keberwujudan/ buktifisil 	Skala Likert
2	Kepuasan Konsumen (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan sesuai yang diharapkan • Minat pembelian ulang • Kesiediaan untuk merekomendasikan • Puas atas kualitas yang sudah diberikan 	Skala Likert

UIN IMAM BONJOL
PADANG

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur mengumpulkan data-data yang akan diteliti.

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan memakai skala *liker* dengan menggunakan lima alternatif jawaban yang diberi skor masing-masing. Variable tersebut diberikan penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.3
Bobot Penelitian Skala Liker

Alternatif Jawaban	skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Netral	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono 2012

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial yang dinyatakan oleh peneliti dalam variabel penelitian. Dengan skala *liker*, maka variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan.⁵

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta 2012), Cet.17, h. 93

1. Observasi

Selain teknik pengumpulan data dengan kuesioner peneliti juga melakukan observasi (Pengamat langsung) adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek peneliti.

H. Metode Penelitian

Metode analisis data adalah kegiatan pengelolaan data setelah data- data terkumpul selanjutnya siap disajikan dalam bentuk penulisan atau laporan penelitian. Adapun alat analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan data penelitian yang berupa angka- angka dan analisis menggunakan statistik. Tahap-Tahap dalam pengolahan data tersebut adalah:

a. *Editing Data*

Editing data adalah melihat kembali data yang telah dikumpulkan dengan menilai apakah data yang telah dikumpulkan tersebut cukup baik atau relevan untuk diproses atau diolah lebih lanjut. Masalah yang perlu diteliti kembali dalam melakukan editing data seperti, kelengkapan pengisian kuesioner, keterbatasan bacaan terkadang kalimatnya kurang jelas dan susah dipahami, jawaban responden harus berkaitan dengan pertanyaan yang ada pada kuesioner.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

b. Pengkodean Data

Pengkodean data adalah usaha mengklasifikasikan jawaban para responden menurut macamnya atau kedalam kategori yang sama.

c. Pemberian Skor

Pemberian skor adalah kegiatan yang berupa pemberian nilai yang berupa angka pada jawaban untuk memperoleh data kuantitatif yang dipergunakan dalam pengujian hipotesis.

I. Uji Coba Penelitian

a. Uji Validitas

Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) artinya valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Cara untuk menguji validitas adalah menggunakan cara menghubungkan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item

pernyataan dengan skor total individu dengan bantuan program *Software SPSS for Windows*.⁶

Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :⁷

$$r = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

⁶*Ibid*, h. 94

⁷Pabundu Tika, *Motodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara 2006), h. 66

Dimana :

r = Koefisien korelasi suatu item dengan nilai item total

$\sum X$ = Jumlah skor setiap item

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor seluruh item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor seluruh item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor seluruh item

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali skor seluruh item

N = Jumlah responden

Caranya dengan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total, jika korelasi faktor tersebut di atas besarnya 0,361 keatas, dapat dianggap sebagai konstruk kuat atau instrumen memiliki validitas baik.

jika sebaliknya, dikatikan tidak baik.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Pada penelitian ini penulis melakukan uji coba validitas terhadap 30 orang responden. Dari uji validitas ternyata pertanyaan di dalam kuesioner valid. Hasil pengujian bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Uji Validitas

Variabel	No item	standar	Corrected item-total Correlation	keterangan
Reliability (X ₁)	Q1	0,361	0,608	valid
	Q2	0,361	0,674	valid
	Q3	0,361	0,638	valid
	Q4	0,361	0,593	valid
	Q5	0,361	0,604	valid
Responsiveness (X ₂)	Q6	0,361	0,770	valid
	Q7	0,361	0,663	valid
	Q8	0,361	0,698	valid
Assurance (X ₃)	Q9	0,361	0,734	valid
	Q10	0,361	0,666	valid
	Q11	0,361	0,768	valid
	Q12	0,361	0,598	valid
Empathy (X ₄)	Q13	0,361	0,621	valid
	Q14	0,361	0,639	valid
	Q15	0,361	0,534	valid
	Q16	0,361	0,606	valid
Tangibles (X ₅)	Q17	0,361	0,606	valid
	Q18	0,361	0,608	valid
	Q19	0,361	0,605	valid
	Q20	0,361	0,643	valid
Kepuasan Pasien (Y)	Q21	0,361	0,598	valid
	Q22	0,361	0,711	valid
	Q23	0,361	0,655	valid
	Q24	0,361	0,539	valid
	Q25	0,361	0,502	valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2018

UIN IMAM BONJOL PADANG

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dalam penelitian ini pengujian reabilitas instrumen dengan *Cronbach Alpha* > 0,60.

Jadi, apabila dilakukan uji reabilitas kualitas pelayanan yang diteliti $>0,60$ maka dikatakan valid, $<0,60$ dikatakan instrumen tidak valid. Pengujian reliabel menggunakan program *software SPSS for windows*.⁸

Tabel 3.5
Reliabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Reliability (X_1)	0,739	Reliabel
2	Responsiveness (X_2)	0,775	Reliabel
3	Assurance (X_3)	0,769	Reliabel
4	Emphaty (X_4)	0,714	Reliabel
5	Tangible (X_5)	0,714	Reliabel
6	Kepuasan Konsumen (Y)	0,739	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2018

Berdasarkan tabel 3.4 hasil uji reliabilitas dari masing masing variabel penelitian dinyatakan untuk reliabilitas angket semua variabel reliabel yang mempunyai koefisien reliabilitas diatas 0,60. Jadi angket telah memenuhi syarat sebagai kumpulan data.

3.1 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam menginterpretasikan data-data temuan dari hasil penelitian guna menjawab pertanyaan yang ada. Selanjutnya dilakukan pengujian uji klasik pada hasil penelitian. Ada 3 (tiga) jenis uji persyaratan analisis sebagai berikut:

⁸*Ibid*, 71-73

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 kolmogorof-smirnov test, jika nilai data signifikan uji kolmogorof-smirnov $> 0,05$ berarti distribusi data dinyatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini didapat dengan menggunakan SPSS, berguna untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terjadinya problema multikolinearitas. Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas digunakan dengan rumus VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF > 1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkenan multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan asumsi klasik Heterokedastisitas yaitu adanya ketidak samaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

2. Regresi Linear Berganda

Pada rumusan masalah, peneliti mencantumkan ingin mengukur seberapa pengaruh antara 5 (lima) variabel bebas terhadap 1 (satu) variabel terikat dengan menggunakan persamaan regresi ganda sebagai berikut:⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen kepuasan pelanggan

a = Konstanta

$b_1 - b_5$ = Koefisiensi regresi variabel independen

X_1 = kehandalan

X_2 = Daya tanggap

X_3 = Kecepatan atau kepercayaan

X_4 = Perhatian

X_5 = Bukti fisik

e = Standar Error

UIN IMAM BONJOL PADANG

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (F-test)

Uji F untuk mengetahui pengetahuan variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.¹⁰

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2/k}{R^2}}{k-1}$$

⁹Ibid, h. 94

¹⁰ Ibid, 100

Dimana :

k = Jumlah Variabel Independen

n = Banyaknya sampel

R^2 = Koefisien determinasi/ regresi

Jika tingkat signifikannya $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika tingkat signifikannya $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Uji T (t-tes)

Uji t dilakukan untuk melakukan signifikan dari pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan dengan rumus sebagai berikut:¹¹

$$t_o = \frac{b_i - b_{i0}}{S_{b_i}}$$

Dimana:

t_o = koefisien nilai tes

b_i = koefisien regresi

S_{b_i} = standar kesalahan koefisien regresi

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

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

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

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

¹¹Sarwoko, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, (yogyakarta : Andy, 2005), h.72

c. Analisis koefisien determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Maksudnya secara serentak itu misalkan ada beberapa variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) mempengaruhi variabel dependen (Y).



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**