

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Dalam setiap penelitian diperlukan adanya rancangan penelitian, karena dengan adanya rancangan penelitian seorang peneliti akan mudah dan lebih cepat menyelesaikan penelitiannya. Agar penelitian memperoleh data yang valid dan sesuai dengan prosedur maka penelitian ini harus mengacu pada karakteristik variabel dan tujuan penelitian. Penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yaitu suatu pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk data diskripsi dengan menggunakan angka statistik<sup>32</sup>.

Berdasarkan pendekatan penelitian tersebut jenis penelitian yang akan digunakan yaitu jenis penelitian *causalitas*. Penelitian *causalitas* digunakan untuk meneliti hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian *causalitas* menjelaskan pengaruh perubahan variasi nilai dalam suatu variabel terhadap perubahan variasi nilai dalam variabel lain.

---

<sup>32</sup>Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodologi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1996), 30.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil tempat penelitian di Puskesmas Badas yang beralamatkan di Jalan Puskesmas Desa Badas Kecamatan Badas.

## **C. Variabel Penelitian**

Variabel adalah suatu obyek dari suatu penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian.<sup>33</sup> Adapun variabel –variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (variabel *independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (variabel terikat).<sup>34</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2).

2. Variabel terikat (variabel *dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>35</sup> Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

## **D. Definisi Operasional**

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang telah didefinisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai penambahan

---

<sup>33</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 161.

<sup>34</sup>Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012),4.

<sup>35</sup>Ibid.,

pemahaman dalam penelitian. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti yaitu:

1. Variabel *independent* (bebas)

Variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (variabel terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel X. Indikator untuk kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Likert
	<i>Realibility</i> (kehandalan)	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	
	<i>Emphaty</i> (empati)	

Dalam tabel 3.1 terdapat lima indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas layanan menurut Parasuraman. Indikator-indikator tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator tersebut.

2. Variabel *dependent* (terikat)

Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien sebagai variabel Y. Indikator untuk kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Indikator Kepuasan Pasien**

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan pasien	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Likert
	<i>Realibility</i> (kehandalan)	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	
	<i>Emphaty</i> (empati)	

Dalam tabel 3.2 terdapat lima indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien menurut Zithaml dan Bitner. Indikator-indikator tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator tersebut.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu serta kualitas tertentu yang diteliti<sup>36</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Farmasi Puskesmas Badas yang berkunjung ke Puskesmas Badas yang jumlahnya tak terhingga.

<sup>36</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), 101.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi<sup>37</sup>. Sampel harus representatif, yaitu mewakili populasi agar dapat diambil kesimpulan berupa generalisasi. Untuk memperoleh sampel minimal yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengikuti ketentuan yang dikemukakan oleh *Isaac dan Michael*, dengan aturan sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu**  
**Dengan taraf Kesalahan 1,5 Dan 10%**

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269

<sup>37</sup>Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, 62.

90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber : Sugiono (1997:65)

Berdasarkan tabel 3.3 diatas dapat diketahui bahwa untuk populasi tidak terhingga maka jumlah sampel dengan taraf kesalahan 5% adalah 349. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling* yaitu sampel yang diambil secara acak. Jadi peneliti dapat memilih siapapun responden yang bersangkutan, dimana dan kapan saja ditemui agar dapat dijadikan sebagai elemen-elemen sampel penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yaitu alat bantu yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data. Instrumen penelitian sangat menentukan keberhasilan dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket merupakan serangkaian daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, kemudian diisi oleh responden.<sup>38</sup>

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber data**

Sumber data dapat dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.<sup>39</sup> Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah pasien Farmasi Puskesmas Badas yang berkunjung ke Puskesmas Badas.

### **2. Metode pengumpulan data**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuisioner (angket) kepada responden untuk memperoleh data

---

<sup>38</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 123.

<sup>39</sup>Etta Mamang Sangadji Dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010),171.

secarabaik dan terperinci. Kuesioner adalah alat pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan angket.<sup>40</sup>

## H. Analisis Data

Dalam penelitian ini, termasuk dalam analisis kuantitatif yaitu teknik analisis di mana data-data yang berbentuk angka-angka akan dianalisis dengan melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS 21. Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Persiapan

Pada langkah persiapan terdapat beberapa kegiatan diantaranya yaitu:

- a. Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden
- b. Mengecek kelengkapan data yang diterima
- c. Mengecek jawaban responden terhadap variabel-variabel utama, jika tidak lengkap, maka item tersebut harus di *drop*.<sup>41</sup>

### 2. Memberi skor atau *scoring*

Pemberian skor digunakan untuk mengungkapkan jawaban dari angket atau kuesioner yang disebar. Dan dalam penelitian ini pemberian skornya adalah sebagai berikut:

- a. Sangat tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2

---

<sup>40</sup>Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS,2011), 22

<sup>41</sup>Mohammad Idrus, *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Erlangga, 2009), 163.



- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat setuju = 5

3. Tabulasi data atau *tabulating*

Kegiatan tabulasi adalah memasukkan data ke dalam tabel-tabel yang dibuat dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.<sup>42</sup> Dalam penelitian ini, tabulasi digunakan untuk memudahkan menghitung, dan memasukkan data atau hasil perhitungan ke dalam rumus.

4. *Processing*

*Processing* adalah menghitung dan mengelolah data dengan statistik.<sup>43</sup>

Pada tahap ini yang digunakan adalah analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji validitas data dan reliabelitas

1) Uji validitas data

Sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian harus valid. Arti valid di sini adalah mampu menunjukkan sampai sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>44</sup> Maka uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui mengetahui valid tidaknya setiap butir item maka teknik yang digunakan untuk menganalisis adalah dengan

---

<sup>42</sup>M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Pustaka Media, 2005), 168.

<sup>43</sup>Bambang Prasetyo Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 184.

<sup>44</sup>I'nanatut Thoifah, *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif* (Malang: Madani, 2016), 111.

teknik analisa *korelasi pearson product moment*. Berikut adalah rumus nya:<sup>45</sup>

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor setiap pertanyaan atau item

y = Jumlah dari skor item

n = Jumlah responden

## 2) Uji Realibilitas

Selain sebuah kuisisioner harus valid, koisioner juga harus reliabel.

Arti reliabel di sini adalah mempunyai presisi yang tinggi. Yaitu dimana suatu alat ukur mampu menunjukkan sampai sejauh mana alat ukur itu dapat dipercaya atau diandalkan.<sup>46</sup> Maka uji realibilitas di sini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian realibilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Uji realibilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- b) Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel

---

<sup>45</sup>Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana Prenadana Media Group, 2007), 136.

<sup>46</sup>I' anatur Thoifah, *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*, 114.

- c) Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
  - d) Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel
  - e) Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel<sup>47</sup>
- b. Uji asumsi klasik

Dalam penelitian ini juga dilakukan pengujian penyimpangan asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah meliputi:

1) Uji normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Pedoman dalam pengambilan keputusan berdasarkan:

- a) Nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi tersebut adalah tidak normal
- b) Nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi tersebut adalah normal.

2) Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari pengamatan ke pengamatan lain. Jika tetap maka disebut homokedastisitas sedang jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Uji yang dipakai adalah uji Park dengan kriteria nilai signifikansi lebih dari 0,05

---

<sup>47</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik* ., 97.

maka P. value tidak signifikan berarti tidak terjadi. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>48</sup>

### 3) Uji linieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Uji ini digunakan sebagai syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansinya kurang dari 0.05.

### 4) Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis regresi dua variabel yaitu suatu model dimana ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat yang dinyatakan sebagai fungsi linier.<sup>49</sup> Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel *independent* dalam hal ini kualitas pelayanan (X) dengan variabel *dependent* yaitu kepuasan pasien (Y) dengan rumus:  $y = a + bx$

Keterangan :

y : variabel terikat (kepuasan pasien)

x : variabel bebas (kualitas pelayanan)

a : intersep

b : koefisien regresi (slop)

---

<sup>48</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 105.

<sup>49</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 60.

5) Uji signifikan (uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel *independent* dengan menganggap variabel lain bersifat konstan, uji ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.<sup>50</sup>

6) Koefisien determinan (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.<sup>51</sup>

Nilai koefisien determinan adalah antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 maka kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas.

Sebaliknya jika hasil lebih mendekati angka 1 maka yang berarti 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

---

<sup>50</sup>Yulius Saputra, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang) Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016, 38.

<sup>51</sup>DwiPriyatno, *MandiriBelajar SPSS*( Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.