

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif verifikatif. Menurut Sugiyono (2014:86), menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain. Menurut Sugiyono (2014:4) metode verifikatif adalah sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini metode verifikatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diabetes di RSM Ahmad Dahlan Kediri.

#### **B. Lokasi dan Subjek Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri berlokasi sangat strategis yaitu di Jalan Gatot Subroto No 84 kota Kediri, di desa Ngampel kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Subjek penelitian ini adalah orang yang menjawab pertanyaan peneliti baik secara tertulis maupun lisan yaitu responden

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Data yang dipakai dalam penelitian ini yakni data prime/mentahr. Data mentah yakni sumber data untuk peneliti peroleh langsung dari melakukan penelitian. Dalam hal ini, data akan diperoleh dengan

menyebarkan kuesioner kepada pasien diabetes di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri..

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data penelitian ini yakni teknik angket. Kuesioner ini dibagikan kepada responden pasien Rumah Sakit Muhamadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediiri

#### **E. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel**

Untuk mendapati sampling yang akan dipakai dalam penelitian, ada banyak metode untuk pengambilan sampling digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *random sampling*. Yaitu yaitu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Jumlah populasi pasien diabetes pada Bulan Oktober-Desember Tahun 2021 yaitu 146. Responden yang digunakan pada saat observasi awal sebanyak 40 orang. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 106 orang.

#### **F. Skala Pengukuran**

Skala ukur berupa semantik diferensial diajarkan oleh Osgood, skala ini juga diperuntukan untuk tolak ukur sikap, hanya saja bentuknya bukan pilihan ganda atau daftar periksa, tepi ditata dalam garis yang berkesinambungan dengan tanggapan yang sangat positif terhadap kanan baris, dan jawaban yang terlampau negatif berada di sisi kiri baris, atau berbalik. Data yang didapat adalah data interval dan umumnya skala ini

diperuntukan untuk tolak ukur sikap tertentu yang dimiliki oleh seseorang<sup>16</sup>.

**Tabel 3.1**

**Skala pengukuran**

| Pilihan | Score | Keterangan          |
|---------|-------|---------------------|
| STS     | 1     | Sangat Tidak Setuju |
| TS      | 2     | Tidak Setuju        |
| S       | 3     | Setuju              |
| KS      | 4     | Ragu-Ragu           |
| SS      | 5     | Sangat Setuju       |

Berdasar hasil identifikasi variabel di tersebut, dapat diuraikan definisi operasional variabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Operasional Variabel Penelitian**

| Variable                      | Konsep variable  | Faktornya   | Skala                   |
|-------------------------------|--|---|-------------------------|
| <i>Tangible (Bukti Fisik)</i> | Mencangkup apakah operasi dalam kegiatan memenuhi persyaratan dalam pelaksanaan tugas. | 1.Fasilita Fisik<br>2.Fasilitas pendukung<br>3.Penampilan pegawai | Semantik<br>diferensial |

<sup>16</sup> Sugiyono. (2014). Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Hlm 138

|  |  |  |                      |
|--|--|--|----------------------|
|  |  | 4.Lokasi yang strategis  |                      |
| <i>Responsiveness</i><br>( <i>Daya Tanggap</i> ) | Berkeaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para klien dan menjawab keinginan mereka, serta memberitahu kapan jasa akan didapatkan dan kemudian dibeij jasa secara cepat | 1.Keterampilan para medis dalam menanggapi kebutuhan pasien.<br>2.Kesiagapan para medis dalam melayani pasien.<br>3.Kesediaan para medis menangani keluhan dengan cepat. | Semantik diferensial |
| <i>Reability</i><br>( <i>keandalan</i> )         | Meliputi sejumlah mana informasi yang diberikan kepada konsumen tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.   | 1.Ketepatan waktu layanan.<br>2.layanan tidak dibedakan untuk semua klien tanpa kesalahan.<br>3.Tingkat kecepatan  | Semantik diferensial |

|                           |   |  |                         |
|---------------------------|---|--|-------------------------|
| <i>Assurance(jaminan)</i> | kaaryawan menguasai menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan dapat terciptanyan rasa tenang untuk para konsumen.   | 1.Pengetahuan<br>2.Keterampilan<br>3.Kepercayaan<br>4.Reputasi   | Semantik<br>diferensial |
| <i>Emphaty(Empati)</i>    | perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak sesuai kepentingan klien saat memberikan perhatian pribadi kepada para konsumen dan memiliki jam kerja yang nyaman. | 1.mengenal pasien dengan baik.<br>2.Mengingat masalah pasien (penyakit,keluhan, dll)<br>3.Pendengar yang baik<br>4.Sabar | Semantik<br>diferensial |

Sumber: Data Diolah 2020

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas yaitu aturan mendapati apakah pertanyaan akan dipakai untuk tolak ukur variabel penelitian valid atau tidak valid. Jika pertanyaan-pertanyaan dalam angket dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Maka pernyataan dapat dikatakan valid.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi product-moment.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

$R_{xy}$  = Koefisien validitas

N = Banyaknya subjek

X = Nilai pembanding

Y = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya.