

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subyek dan Obyek

Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang di mana tempat variabel penelitian melekat (Arikunto, 2003). Subjek dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten. Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2009). Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten.

B. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2009). Yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pasien di Puskesmas Jogonalan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dimana pengambilan yang dilakukan harus betul – betul *representative* (mewakili)” (Sugiyono, 2009). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Jogonalan. Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan secara justifikasi pribadi, yaitu sebanyak 120 pasien Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten. Hal ini didasarkan pada pendapat Jogiyanto

(2005) bahwa ukuran sampel lebih dari 30 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, sehingga jika peneliti mengambil sampel 120 sudah memenuhi dari ukuran minimal.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non- probability sampling*. *Non – probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, Sugiyono (2009). Jenis *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009), *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yakni sumber yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang sedang diteliti.

Karakteristik subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah pasien yang sudah melakukan kunjungan ke Puskesmas minimal 3 kali kunjungan sehingga diharapkan sudah memiliki pengalaman terhadap pelayanan Puskesmas Jogonalan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi operasional	Indikator
Bukti langsung	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien b. Penampilan/kerapian petugas c. Fasilitas – fasilitas di puskesmas d. Kondisi fisik setiap ruangan Puskesmas (Khasanah dan Pertiwi, 2010)
Keandalan	Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien	<ul style="list-style-type: none"> a. Tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas b. Profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas c. Pelayanan yang baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan d. Pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan e. Selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (Khasanah dan Pertiwi, 2010)
Jaminan	Kemampuan Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada para pelanggannya	<ul style="list-style-type: none"> a. Rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan b. Dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien c. Petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan d. Mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya (Aaker, 2004)
Daya tanggap	Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesigapan Puskesmas dalam menangani keluhan pasien b. Tanggapan dari Puskesmas terhadap saran dari para pasien c. Respon kecepatan dari Puskesmas terhadap setiap keinginan pasien d. Kesiapan dalam menangani pasien (Khasanah dan Pertiwi, 2010)
Empati	Kemampuan Puskesmas untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien b. Dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya c. Pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya d. Menempatkan pasien sebagai prioritas utama di Puskesmas (Khasanah dan Pertiwi, 2010)
Kepuasan pasien	Kepuasan konsumen merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan medis b. Fasilitas kesehatan c. Lokasi Puskesmas. (Khasanah dan Pertiwi, 2010)

E. Jenis Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien Puskesmas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Yang dimaksud data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro & Supomo, 2011). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada pasien Puskesmas.

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (Indriantoro & Supomo, 2011). Menurut Umar (2003) mengemukakan teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepuasan

konsumen. Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada pasien Puskesmas pada saat periksa sambil menunggu antrian untuk diperiksa. Kuesioner yang disebar langsung kepada responden sejumlah 120 kuesioner.

Pemberian Skor (*Scoring*) dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban pertanyaan kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang telah disediakan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert. Skor yang diberikan pada tiap-tiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Setuju (SS)

2 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

4 = Tidak Setuju (TS)

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

G. Uji Kualitas Instrumen

Agar tujuan penelitian dapat tercapai maka analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, yang terdiri dari item – item pertanyaan dalam kuisisioner.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel (Ghozali, 2005). Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara 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.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS version 15.0 for windows. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *p value*/nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5 persen) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai *p value* atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5 persen) dinilai tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali,

2005). Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya (Arikunto, 2002).

H. Analisis Data Dan Uji Hipotesis

Analisis Regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati / Perhatian (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y), Adapun persamaannya adalah: (Ghozali, 2005:82) :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pasien

β : Konstanta

X_1 : Bukti Langsung

X_2 : Kehandalan

X_3 : Daya Tanggap

X_4 : Jaminan

X_5 : Empati

e : error term

1. Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, apakah variabel Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati / Perhatian (X5) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (kepuasan pasien). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

a. Menentukan Formulasi Hipotesis

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

b. Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

c. Menentukan signifikansi

- Nilai signifikansi (P Value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Nilai signifikansi (P Value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Membuat kesimpulan

- Bila (P Value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependent.
- Bila (P Value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependent.

2. Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati/Perhatian (X5) dengan variabel dependen kepuasan pasien (Y). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

a. Menentukan Formulasi Hipotesis

- $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.
- $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

b. Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

c. Menentukan signifikansi

- Nilai signifikansi (P Value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Nilai signifikansi (P Value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Membuat kesimpulan

- Bila (P Value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variable dependent.
- Bila (P Value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) 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. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2005).