

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Objek Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:147) statistik deskriptif adalah:

“Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi.”

3.1.2 Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada pasien yang sedang mengunjungi Puskesmas Rajabasa Indah di Bandar Lampung.

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui cara sebagai berikut:

- a. Kuesioner, yaitu berisikan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian akan dibagikan kepada masing-masing pihak pasien yang diharapkan dapat membantu dalam penelitian ini.
- b. Dokumentasi, pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari literatur, dokumen-dokumen dan sumber data lain yang berasal dari media elektronik seperti internet yang mempunyai hubungan dalam penulisan penelitian ini.

3.3 Jenis Data

Jenis dan sumber data dari variabel-variabel dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Data Primer

Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu masyarakat Bandar Lampung yang datang ke Puskesmas Rajabasa Indah.

- b. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari kepustakaan melalui buku-buku atau literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

3.4.1 Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2010:57), mendefinisikan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian terdiri atas variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Independen (X)

- Bukti Langsung (X1)
- Keandalan (X2)
- Jaminan (X3)
- Daya Tanggap (X4)
- Empati (X5)

2. Variabel Dependen (Y)

- Kepuasan Konsumen

3.4.2 Operasional Variabel

Variabel-variabel yang diteliti sehubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung. Adapun indikator-indikator dari variabel-variabel diatas adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Bukti Langsung X1	Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumberdaya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. (Tjiptono,2012:175).	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan alat yang dimiliki puskesmas. • Kebersihan gedung. • Penampilan Karyawan. • Ketersediaan tempat parkir yang luas 	<i>Likert</i>
Kehandalan (X2)	Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sejak pertama kali. (Tjiptono,2012:174)	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien. • Kesungguhan memperhatikan pasien yang mendapat masalah • Keakuratan penanganan masalah. • Ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan. 	<i>Likert</i>
Jaminan (X3)	pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (<i>trust</i>) dan kepercayaan pelanggan (<i>confidence</i>). (Tjiptono,2012:175).	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi karyawan. • Rasa percaya pasien terhadap karyawan.. • Kesabaran karyawan dalam memberikan layanan. • Dukungan dari puskesmas kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya. 	<i>Likert</i>
Daya Tanggap (X4)	Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. (Tjiptono,2012:175).	<ul style="list-style-type: none"> • Kesediaan karyawan memberikan pelayanan dengan cepat. • Kesediaan membantu kesulitan yang dihadapi pasien. • Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien. • Kejelasan dalam menyampaikan informasi jasa. 	<i>Likert</i>
Empati (X5)	Empati merupakan kemampuan memahami masalah pelanggannya bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan (Tjiptono,2012:175).	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian secara personal kepada pasien. • Pemahaman karyawan akan kebutuhan dan perasaan pasien. • Kesungguhan puskesmas terhadap kepentingan pasien. • Kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pasien 	<i>Likert</i>
Kepuasan pelanggan / konsumen (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2008:70).	<ul style="list-style-type: none"> • Puskesmas tidak pernah salah dalam memberi informasi kepada pasien. • Jika ada masalah, puskesmas mau mendiskusikan dengan pasien. • Pasien tidak perlu datang berkali-kali untuk menyelesaikan urusannya • Hubungan antar karyawan terlihat saling memberi kontribusi untuk layanan yang lebih baik. 	<i>Likert</i>

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 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 (Sugiyono, 2010:45). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengunjung Puskesmas Rajabasa Indah di Bandar Lampung.

3.5.2 Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang membatasi pada ciri-ciri khusus seseorang yang memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cara menentukan responden yang mengunjungi Puskesmas Rajabasa Indah. Penentuan subjek untuk dijadikan sampel atau responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria:

- 1) Pasien yang sedang mengunjungi Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung
- 2) Bersedia menjadi responden

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang yang merupakan bagian dari populasi sebagai responden. Sampel sebesar 100 responden sesuai dengan pendapat Hair (2006:197) dan Sugiono (2012:91) menyarankan bahwa untuk penelitian yang akan diolah dengan menggunakan *multiple regression* jumlah sampel minimum 10 kali dari jumlah variabel dan lebih

disarankan 100 responden bagi kebanyakan situasi penelitian. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

3.6 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengkuantitatifkan kuisisioner adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, Untuk memberikan nilai terhadap jawaban dalam kuesioner dibagi menjadi lima tingkat alternatif jawaban yang disusun bertingkat dengan pemberian bobot nilai (skor) sebagai berikut:

- SS (Sangat Setuju) = 5
- S (Setuju) = 4
- N (Netral) = 3
- TS (Tidak setuju) = 2
- STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

Alternatif jawaban yang menggunakan skala Likert untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana daftar pertanyaan/kuesioner mampu mengungkap data sehingga mampu menjawab permasalahan. Suatu kuesioner akan mempunyai validitas tinggi apabila dapat menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Uji validitas diujikan terhadap 30 responden, sehingga didapatkan $n = 30$ dan r tabel = 0,361 dengan tingkat kepercayaan 95%. Item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Menurut Suliyanto (2011:18) uji validitas dapat dihitung dengan bantuan SPSS versi 20.0 menggunakan rumus *Corelation Product Moment* sebagai berikut:

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

r_{xy} = koefisien korelasi *Product Moment*

n = jumlah pengamatan

$\sum X$ = jumlah dari pengamatan nilai X

$\sum Y$ = jumlah dari pengamatan nilai Y

r_{xy} merupakan koefisien korelasi yang selalu berkisar antara -1 sampai dengan 1. Koefisien korelasi yang semakin besar dan mendekati angka satu berarti memiliki korelasi yang semakin kuat.

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010:184)

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat di percaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Menurut Sugiyono (2010:132) pengujian reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien *Alpha Croanbach* dan dapat diolah dengan bantuan SPSS 20.0 dengan rumus :

$$r^{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r^{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_1^2$ = Jumlah varians pertanyaan

σ_1^2 = Varians total

$$\text{Dimana } \sigma_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Croanbach's Alpa* dengan bantuan SPSS 20.0. Hasil pengujian reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *Alfa Croanbach* > 0,5 dan nilai *Alfa Croanbach* hitung lebih besar daripada *Croanbach's Alpa if item deleted*.

3.8 Alat Analisis

3.8.1 Analisis Kualitatif

Data kualitatif yaitu data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis.

Perhitungan hasil kuesioner menggunakan distribusi frekuensi dan menggunakan *mean* atau rata-rata jawaban responden. *Mean* dapat dimanfaatkan untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap pernyataan yang diberikan. Sebelum analisis *mean* dilakukan terlebih dahulu dibuat suatu batas kelas. Pembuatan batas kelas digunakan untuk memutuskan apakah nilai rata-rata dapat masuk dalam kategori baru.

Hasil dari rata-rata kemudian dibagi pada rentang skala berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Rentang skala interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Nilai tertinggi}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Nilai rata-rata (*mean*) dimasukkan ke dalam rentang skala sesuai dengan tabel interval nilai dan interpretasinya sebagai berikut :

Tabel 3.3 Penafsiran Nilai Rata-Rata (*Mean*)

Nilai Rata-Rata	Kategori
$1.00 < x \leq 1.80$	Persetujuan Sangat Rendah (Sangat Tidak Memuaskan)
$1.80 < x \leq 2.60$	Persetujuan Rendah (Tidak Memuaskan)
$2.60 < x \leq 3.40$	Persetujuan Cukup (Cukup Memuaskan)
$3.40 < x \leq 4.20$	Persetujuan Tinggi (Memuaskan)
$4.20 < x \leq 5.00$	Persetujuan Sangat Tinggi (Sangat Memuaskan)

Sumber : Darmadi dkk., dalam Saputra, A. Bayu (2011:43)

Setelah diketahui rentang skala, selanjutnya dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden melalui penafsiran nilai rata-rata dari jawaban responden terhadap pernyataan pada kuesioner.

3.8.2 Analisis Kuantitatif

3.8.2.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penilaian pasien tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung. Analisis yang digunakan meliputi pengujian terhadap bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan kepuasan konsumen. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Model regresi digunakan untuk mengansumsikan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel suasana tempat dan lokasi terhadap loyalitas konsumen. Jadi analisis regresi berganda dilakukan jika jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2010:64). Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

dimana :

Y = Kepuasan pasien

a = Konstanta

β = Koefisien regresi

X1 = Bukti Langsung

X2 = Kehandalan

X3 = Jaminan

X4 = Daya Tanggap

X5 = Empati

e = Standar error

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F)

Menurut Suliyanto (2011:55) uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$.

Dengan kriteria pengujian :

Ho diterima dan Ha ditolak bila $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$

Ho ditolak dan Ha diterima bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

3.9.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2010:87) uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) pada tingkat kepercayaan 95% .

Dengan kriteria pengujian :

Ho diterima dan Ha ditolak bila $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ho ditolak dan Ha diterima bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$