

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

##### **3.1.1. Variabel Bebas (Independen variabel)**

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2013).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah: kepuasan pasien Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara. (Y). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2012). Dalam mengukur kepuasan pasien, digunakan indikator:

1. Sistem keluhan dan saran, Organisasi yang berpusat konsumen memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hot lines*.

2. *Ghost shopping*, Salah satu untuk memperoleh gambaran mengenai konsumen adalah dengan memperkerjakan beberapa orang berperan atau bersikap sebagai konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasar pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.
3. *Lost customer analysis*, Perusahaan sebaiknya menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
4. Survei kepuasan konsumen, Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik. Secara langsung dari konsumen serta juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

### **3.1.2. Variabel Terikat (dependen variabel)**

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negative (Ferdinand, 2013). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Waktu Tunggu**

Waktu dipandang sebagai sebuah sumber daya yang mana harus berhati-hati dalam memakainya. Semakin berharga waktu seorang konsumen, makin

negative pula persepsinya bila dirasa terbuang dengan percuma (McGuire *et al*, 2010). Waktu tunggu memiliki empat indikator, yaitu:

- a. Waktu tunggu obyektif merupakan jalannya waktu yang diukur konsumen dengan *stopwatch* sebelum memperoleh layanan.
- b. Waktu tunggu subyektif adalah estimasi konsumen terhadap lamanya waktu menunggu, dimana estimasi waktu bergantung pada lamanya waktu yang diukur secara obyektif.
- c. Aspek kognitif waktu tunggu dinilai sebagai evaluasi konsumen terhadap lamanya waktu menunggu apakah dapat diterima, beralasan, maupun dapat ditoleransi atau tidak, yang dipertimbangkan menjadi lama atau sebentar.
- d. Aspek afektif dalam menunggu terdiri dari respon emosional dalam menunggu seperti terluka, bosan, frustrasi, stres, senang, maupun gembira (Bielen dan Demoulin, 2012).

## **2. Layanan Prima**

Menurut Endar Sugiarto (2012) layanan prima memuat lima unsur CTARN. Dengan indikator penelitian yaitu:

- a. Cepat, Yang dimaksud dengan kecepatan di sini adalah adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Bila pelanggan menetapkan membeli suatu produk, tidak saja harga yang dinilai dengan uang tetapi juga dilihat dari faktor waktu.

- b. Tepat, Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan.
- c. Aman, Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman di dalam hatinya niscaya konsumen akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Rasa aman yang dimaksudkan di sini adalah selain rasa aman fisik adalah rasa aman psikis.
- d. Ramah, Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampuradukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri. Jika penjual tersebut beramah tamah secara professional terhadap pelanggan, niscaya perusahaan dapat lebih meningkatkan hasil penjualan karena kepuasan pelanggan yang akan membuat pelanggan menjadi loyal.
- e. Nyaman, Jika rasa nyaman dapat diberikan pada pelanggan, maka pelanggan akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Jika pelanggan merasatenang, tenteram, dalam proses pelayanan tersebut pelanggan akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan juga akan lebih leluasa dalam menentukan pilihan sesuai dengan yang diinginkan.

### **3.2. Populasi dan Sampel**

Populasi (*population*) yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2013). Dalam

penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Jumlah pasien Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara sesuai data bagian administrasi puskesmas pada tahun 2016 adalah sebanyak 27,194 Pasien selama satu tahun untuk semua pasien. Cara pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\
 &= \frac{27,194}{1 + 27,194 (10\%)^2} \\
 &= \frac{27,194}{27,294} = 99,63 \text{ (dibulatkan 100)}
 \end{aligned}$$

<p>Dimana:</p> <p>n = Responden</p> <p>N = Jumlah Populasi</p> <p>e = Tingkat kesalahan</p>
---

Jadi berdasarkan rumus di atas dapat diambil sampel dari populasi yang diketahui, sebanyak 100 orang responden. Metode Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan berdasarkan sampel yang dituju (*Accidental Sampling*) artinya penentuan sampel hanya kepada pasien Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara yang ingin mendapat layanan rawat jalan, dimana pada saat periode penelitian ini sedang dilaksanakan berada di Puskesmas dan bersedia menjadi responden.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain:

#### **3.3.1. Kuesioner**

Kuesioner yaitu membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk diselidiki atau sebagai sampel.

#### **3.3.2. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan yaitu mempelajari buku literatur dan bacaan-bacaan lain yang dapat membantu dalam pemecahan masalah.

#### **3.3.3. Wawancara**

Untuk mendapatkan data primer dari Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara, dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan pemimpin Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara, para pegawai dan para pasien.

### **3.4. Metode Pengolahan Data**

Ada beberapa tahap yang akan dilaksanakan dalam pengolahan data yaitu:

- 3.4.1. Editing, Proses yang dilakukan setelah data terkumpul untuk melihat apakah jawaban pada kuesioner telah berisi lengkap atau belum.
- 3.4.2. Coding, Proses pemberian kode tertentu terhadap aneka ragam jawaban kuesioner untuk di kelompokkan dalam kategori yang sama.
- 3.4.3. Skoring, Kegiatan pemberian nilai yang berupa angka pada jawaban responden untuk memperoleh data kualitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesa.

3.4.4. Tabulasi, pengelompokan data diatas jawaban responden dengan teliti dan teratur, kemudian dihitung dan di jumlahkan sampai terwujud dalam bentuk tabel. Sehingga didapatkan hubungan antara variabel–variabel yang ada.

### **3.5. Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu proses pengolahan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang di peroleh dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **3.5.1. Statistik Deskriptif**

Analisa deskriptif adalah suatu analisa metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskripsi tentang keadaan responden pasien Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara secara objektif. Langkah-langkah penelitian ini meliputi pengumpulan data, klasifikasi, pengolahan/ analisis data, membuat kesimpulan dan laporan. Analisis deskriptif ini merupakan susunan angka yang memberikan gambaran tentang data yang disajikan dalam bentuk-bentuk tabel, diagram, poligon frekuensi, ozaiv, (ogive), ukuran penempatan (median, kuartil, desil, dan persentil), ukuran gejala pusat (rata-rata ukur, rata-rata harmonik, dan modus), simpangan baku, angka baku, kurva normal, korelasi dan regresi linier. (Usman, 2010).

#### **3.5.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2012), dengan bantuan program SPSS bila koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka reliabilitas sudah tercapai.

#### 3.5.2.1. Uji Validitas

Uji *validitas* ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya *validitas instrumen* menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Menurut Sugiyono (2012) “Cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi “*product moment*”. Syarat minimum untuk dianggap *valid* adalah nilai  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel.

Nilai *koefisien* korelasi yang dihasilkan selanjutnya adalah membandingkan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel yaitu bila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel berarti data yang diuji tersebut *valid*. Sebaliknya bila  $r$  hitung lebih kecil dari nilai  $r$  tabel maka data yang diuji tersebut tidak *valid*.

#### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Sedangkan uji *reliabilitas* dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur



tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Relibilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan reabilitas alat ukur mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi, jika alat ukur tersebut memberikan hasil yang tepat. Maka reliabilitas alat ukur berkaitan dengan masalah ketepatan alat ukur (Suharsini Arikunto, 2012). Untuk mengetahui reliabilitas digunakan rumus koefisien alpha.

Apabila hasil kuesioner alpha lebih dari 60 % atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya bila kurang dari 60 % atau 0,6 kuesioner tersebut tidak reliabel.

### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

Dalam penelitian ini untuk mengolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut dengan menggunakan paket program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linear Berganda, tetapi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda digunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah uji untuk mengukur indikasi ada tidaknya penyimpangan data melalui hasil distribusi, korelasi, variance indikator-indikator dari variabel. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji autokorelasi tidak digunakan karena data observasi tidak berurutan sepanjang waktu dan tidak terkait (longitudinal), Gujarati (2013).

### 3.5.3.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variable dan independent variable keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2011).

Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal P-P Plot*. Adapun pengambilan keputusan didasarkan kepada:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Imam Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah dengan menganalisa matrik korelasi variabel bebas jika terdapat korelasi antar variabel bebas yang cukup tinggi (lebih besar dari 0,90) hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

### 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas itu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi dengan residualnya, adapun dasar untuk menganalisisnya adalah:

- a. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **3.5.4. Alat Analisis Data**

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **3.5.4.1. Analisis Regresi Berganda**

Regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan pasien.

$\alpha_0$  : Konstanta.

$\beta$  : Koefisien regresi parsial.

X1 : waktu tunggu

X2 : Layanan Prima

### 3.5.4.2. Uji Simultan (Uji F)

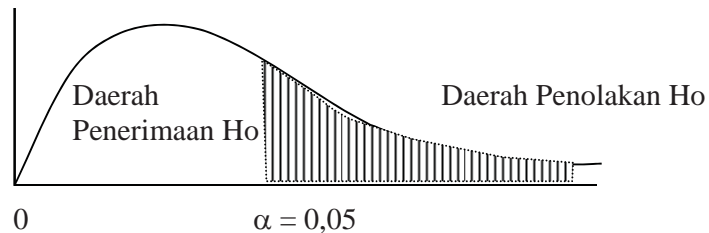
Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen.

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Mudrajad Kuncoro, 2014). Cara melakukan uji F adalah dengan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, sebaliknya jika nilai F hasil perhitungan lebih kecil daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji statistik t dalam penelitian ini antara lain:

- 1)  $H_0: \beta_1; \beta_2; \beta_3; \beta_4 = 0$ , variabel bebas (Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan kenyamanan) berpengaruh positif terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).  
 $H_a: \beta_1; \beta_2; \beta_3; \beta_4 > 0$ , variabel bebas (Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan kenyamanan) tidak berpengaruh positif terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).
- 2) Taraf nyata 5 %.
- 3) *Degree of freedom* dari  $F_{\text{tabel}}$  ( $df = n - k - 1$ )
- 4) *Kriteria* pengujian:
  - Apabila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  berarti  $H_a$  diterima.

- Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak.

Dan bisa dijelaskan dengan gambar sebagai berikut:



**Gambar 3.1.**  
**Uji Statistik F**

Untuk perhitungan uji statistik F dalam skripsi ini penulis menggunakan dengan program SPSS 21.

#### 3.5.4.3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (waktu tunggu dan layanan prima) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi terikat (Mudrajad Kuncoro, 2014).

Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding nilai t tabel maka hipotesis alternatif diterima, sebaliknya jika nilai statistik t hasil perhitungan lebih kecil dibanding nilai t tabel maka hipotesis alternatif ditolak. Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji statistik t dalam penelitian ini yaitu:

1)  $H_0: \beta = 0$ , variabel bebas (Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan kenyamanan) berpengaruh positif terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

$H_a: \beta > 0$ , variabel bebas (Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan kenyamanan) tidak berpengaruh positif terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

2) Taraf nyata 5%.

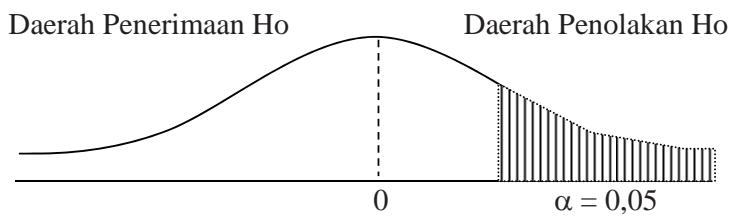
3) *Degree of freedom* dari  $t_{\text{tabel}}$  ( $df = n - k - 1$ ).

4) Uji 1 sisi kanan

5) Kriteria pengujian:

- Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_a$  diterima.
- Apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_a$  ditolak.

Dan uji statistik t dalam penelitian ini menggunakan uji satu arah, karena dalam hipotesis diduga variabel bebas berpengaruh signifikan semua terhadap variabel terikat. Penjelasan uji parsial atau sendiri-sendiri (t) ada pada Gambar 3.2.



**Gambar 3.2**  
**Uji Statistik t**

#### **3.5.4.4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan (Al-Gifari, 2011).