

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Fatihuddin, (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik. Pendekatan penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif. Menurut Fatihudin (2019) yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan suatu karakteristik tertentu dari suatu fenomena. Rumusan model yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda karena menggunakan lebih dari satu variabel bebas yang diteliti.

B. Identifikasi Variable

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen:

a. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2017). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan (X_1)

b. Lokasi (X_2)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas) (Sugiyono, 2017). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). pada pelayanan UPT Puskesmas Benteng.

C. Definisi Operational Variable

Definisi operasional digunakan untuk memberikan arti atau menuntun arah penelitian untuk memenuhi unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Sehingga menjadi terukur dan spesifik. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Tjiptono, (2011) kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dengan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelanggan yang diharapkan. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah eksistensi dari penampilan serta keandalan pelayanan. keramahan, kepercayaan dan jaminan keamanan dalam penggunaan jasa. serta respon dan kecepatan tanggapan petugas dalam upaya pemenuhan kebutuhan yang

di barengi dengan keinginan pasien serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien Puskesmas Benteng Riau.

Tjiptono (2011:), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti fisik (*Tangible*)

2. Lokasi (X₂)

Menurut Tjiptono (2015), menjelaskan bahwa lokasi ini mengacu pada beberapa kegiatan dari pemasaran yang berusaha untuk menyederhanakan dan mempercepat pengukuran dan pencapaian layanan dan barang dari produsen ke pelanggan. Yang dalam penelitian ini lokasi adalah letak, tempat atau penempatan suatu benda, keadaan pada permukaan bumi dan tempat dimana orang-orang bisa berkunjung dan bertemu. Menurut Tjiptono (2015), yaitu indikator lokasi sebagai berikut:

- a. Akses
- b. Visibilitas
- c. Lalu lintas (*traffic*)
- d. Lingkungan,
- e. Kriteria

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan oleh perusahaan jasa dapat memenuhi keinginan serta harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Dan begitu juga sebaliknya jika keinginan konsumen tidak sesuai dengan yang mereka inginkan maka konsumen akan merasa tidak puas. Yang dalam penelitian ini kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari pelayanan Puskesmas yang dipikirkan terhadap apa yang diharapkan.

Menurut Kotler (2012) menyatakan kunci untuk mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen Indikator-indikator dari kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. *Re-purchase*
- b. Menciptakan *Word of Mouth*
- c. Menciptakan Citra Merek
- d. Menciptakan Keputusan Pembelian

Tabel 3. 1 Kisi – Kuisisioner

Variabel Yang Diteliti	Indikator	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X₁)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Karyawan UPT Puskesmas Benteng Riau sudah berpengalaman pada bidangnya
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan UPT Puskesmas Benteng Riau selalu cepat dan tanggap dalam menangani pasien
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	UPT Puskesmas Benteng Riau dapat dipercaya dan mempunyai komitmen dalam bidang kesehatan.
	Empati (<i>Empathy</i>)	UPT Puskesmas Benteng Riau selalu memberikan informasi dengan baik kepada pasien.
	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Karyawan UPT Puskesmas Benteng selalu berpenampilan rapi dan bersih ketika melayani pasien
Lokasi (X₂)	Akses	Akses menuju ke UPT Puskesmas Benteng Riau sangat mudah
	Visibilitas	Lokasi UPT Puskesmas Benteng Riau mudah dilihat/ditemukan
	Lalu lintas (<i>traffic</i>)	UPT Puskesmas Benteng Riau dekat dengan jalan raya
	Lingkungan	Lingkungan UPT Puskesmas Benteng Riau bersih dan nyaman
	Kriteria	Lokasi UPT Puskesmas Benteng Riau strategis
Kepuasan Konsumen (Y)	<i>Re purchase</i>	Saya akan berobat di UPT Puskesmas Benteng Riau lagi
	Menciptakan <i>Word of Mouth</i>	Saya merasa sangat puas dengan pelayanan UPT Puskesmas Benteng Riau dan merekomendasikan kepada orang di sekitar saya
	Menciptakan <i>Citra Merek</i>	Saya merasa berobat di UPT Puskesmas Benteng Riau adalah pilihan yang tepat
	Menciptakan Keputusan Pembelian.	Saya memakai jasa lain di UPT Puskesmas Benteng Riau selain berobat.

Sumber: Diolah Peneliti, (2022)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Benteng Riau 6 bulan terakhir dari bulan Juni – Desember 2022 yang mana jumlahnya 1.278 pasien.

Tabel 3. 2 Jumlah Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Benteng dari bulan Juni – Desember (2022)

Jenis Poli	Jumlah Pasien
Poli Kesehatan Ibu dan Anak	68
Poli Gigi	38
Poli Umum	837
Poli Laboratorium	335
Total	1278

Sumber : Puskesmas Benteng Riau, (2023)

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2017) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Kriteria konsumen yang digunakan untuk menjadi sampel yaitu:

- a. Pasien yang pernah datang berobat di UPT Puskesmas Benteng Riau dalam 6 bulan terakhir dari bulan juni-Desember 2022
- b. Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau usia diatas 17 tahun

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* (mewakili) agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin untuk sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Margin (memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menentukan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*)

$$e = (100\%)$$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1278}{1+300(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1278}{1+1278(0,01)} = \frac{1278}{1+12,78} = \frac{1278}{13,78}$$

$$n = 92,7$$

Maka jumlah sampel minimum adalah 93 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua cara untuk pengumpulan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Pengumpulan data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian (Fatihuddin, 2019). Data ini diperoleh langsung dengan cara menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden pengunjung UPT Puskesmas Benteng.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder adalah data yang dikumpulkan peneliti secara tidak langsung atau menggunakan sumber lain, badan/institusi lain, dari peneliti lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui peneliti dari dokumen perusahaan seperti data dan sejarah perusahaan.

Indikator yang telah disebutkan dalam penelitian ini, akan diukur dengan menggunakan skala likert 1-5

Tabel 3. 3 Nilai Kuesioner

Keterangan	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Koefisien antara item dengan total item sama diatas 0,3 maka dinyatakan valid, tetapi jika korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan tidak valid. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\sum X_1 Y_{1tot}) - (\sum X_1) (\sum Y_{1tot})}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_{1tot}^2 - (\sum Y_{1tot})^2\}}}$$

Keterangan:

r = Korelasi *product moment*

$\sum X_1^2$ = Jumlah skor item

$\sum Y_{1tot}$ = Jumlah skor jawaban

$\sum X_1^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban item

$\sum xt_{tot}^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XiX_{tot}$ = Jumlah perkalian skor jawaban item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono 2016), Oleh Karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha Cronbach. (Sugiyono & Susanto, 2015) menyatakan bahwa rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = jumlah item

Standarisasi reliabilitas berdasarkan kaidah reliabilitas Guilford. Berikut adalah tabel reliabilitas Guilford:

Tabel 3. 4 Reliabilitas Guifor

Koefisien	Kriteria
<0,2	Tidak Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel

0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,7 – 0,89	Reliabel
>0,9	Sangat Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode *Kolmogorov Smirnov*, dengan menggunakan SPSS 25 (Ghozali, 2016) Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- 1) Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung

situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) Ghozali (2016). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai probabilitas $>0,05$ berarti bebas dari heteroskedastisitas
- 2) Nilai probabilitas $<0,05$ berarti terkena heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan *residual* SRESID. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X antara residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel- variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/ \text{tolerance}$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ Ghozali (2016).

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebelum menggunakan regresi maka harus terlebih dahulu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas.

3. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

a. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

b_2 = Koefisien regresi lokasi

X_1 = Variabel *independen* (kualitas pelayanan)

X_2 = Variabel *independen* (lokasi)

e = Nilai standar error

Sementara pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

b. Analisis koefisien determinan berganda (R^2) dan koefisien korelasi berganda (R)

Analisis koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen. Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan dan lokasi) secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis simultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Persamaan yang digunakan dalam uji F adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinan

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah pengamatan

F = F Hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F Tabel

Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$

b. Uji t

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis parsial adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi.

Persamaan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta}{Sb}$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

β = jumlah pengamatan

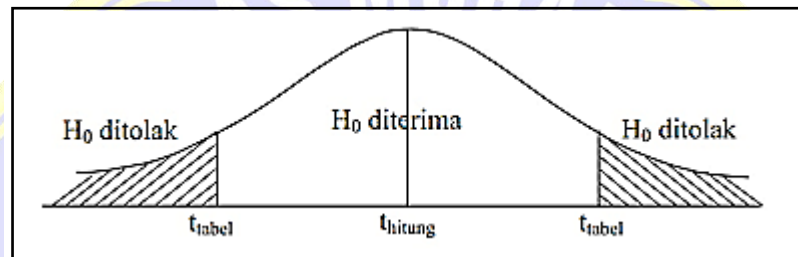
Sb = Deviasi variabel

Dalam uji t menggunakan *level of signifikan* (α) sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$.

Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikan $< 0,05$

Dalam gambar ini akan terlihat daerah penerimaan dan daerah penolakan hipotesis H_0 dan H_1 .



Gambar 3. 1 Uji t

H_0 ditolak jika harga mutlak t (t_{hitung}) lebih besar dari t (t_{tabel}) yang didapat dari $t = 5\%$ ($\alpha = 0,05$) artinya ada pengaruh antara hubungan antara dua variabel. Dan H_1 ditolak jika t (t_{hitung}) lebih kecil dari t (t_{tabel}) yang didapat dari $t = 5\%$ ($\alpha = 0,05$) artinya tidak ada pengaruh antara hubungan antara dua variabel.