BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang penyajian datanya didominasi dalam bentuk angka dan analisis data yang digunakan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis (Joko Subagyo, 2021: 65).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian evaluasi. Penelitian evaluasi adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak dari suatu program, kebijakan, atau proyek. Penelitian evaluasi memainkan peran penting dalam memastikan program dan kebijakan efektif dan efisien. Dengan memilih jenis evaluasi yang tepat, organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, mengukur dampak, dan membuat keputusan yang berdasarkan bukti untuk perbaikan di masa depan.

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun variabel independen adalah Fasilitas (X) dan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien (Y).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024 dan diperkirakan akan memakan waktu selama kurang lebih dua bulan lamanya. Adapun tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat dengan target atau responden penelitian pasien Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Wiratna Sujarweni, 2015: 39). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan anggota penelitian adalah seluruh Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Asep Hermawan, 2016:22). Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel snowball sampling. Pemilihan metode snowball sampling menunjukkan bahwa populasi yang diteliti mungkin sulit dijangkau atau tersembunyi, dan tidak ada daftar yang jelas atau lengkap dari individu dalam populasi. Metode ini bergantung pada jaringan dan referensi dari responden yang sudah dipilih untuk merekrut responden tambahan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, penelitian yang menggunakan metode snowball sampling dapat dilaksanakan secara sistematis dan memperoleh hasil yang relevan dan bermakna, meskipun populasi yang diteliti sulit dijangkau (Sugiyono,2017:117). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan keluarga pasien pada Klinik Griya Sehat Kota Metro yang terdaftar pada Riwayat buku pasien Klinik Griya Sehat Kota Metro.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu konsep yang menyatakan secara jelas mengenai bagaimana suatu konsep tersebut diukur. Definisi operasional sendiri yaitu variabel penelitian yang digunakan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis, instrument, serta sumber pengukuran berasal. Sebuah aspek penelitian yang memberikan sebuah informasi untuk mengukur variable (Saifudin Anwar, 2021:65). Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan dua jenis variabel. Variabel pertama

adalah Fasilitas (X) yang menjadi variabel *independent* dan variabel kedua adalah Kepuasan Pasien (Y) yang menjadi variabel *dependen*.

1. Variabel Terikat (Variable Dependen) (Y)

Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dapat pula dikatakan variabel bebas adalah variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain yang ingin diketahui. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu Fasilitas.

2. Variabel Terikat (Variable Dependen) (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Soal
1	Fasilitas (X)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan dan sengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh tamu, dan untuk penggunaannya.	1. Kelengkapan 2. Kenyamanan dan Kebersihan ruangan 3. Kondisi fasilitas	(1,2,3) (4,6) (8,9)
2	Kepuasan Pasien (Y)	kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan	1. Kualitas pelayanan	(1,2,3)

	<p>mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.</p>	<p>2. Harga dan produk</p> <p>3. Kembali menggunakan jasa</p>	<p>(4,5)</p> <p>(10,11,12)</p>
--	--	---	--------------------------------

Sumber : Ditulis oleh peneliti (2024)

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Kuesioner (angket) ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Asep Hermawan, 2016:14). Responden adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang dimuat diangket. Angket yang digunakan dalam penelitian ini termasuk jenis angket tertutup, yaitu angket yang menyajikan pertanyaan dan pilihan jawaban sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang atau tanda checklist. Survey dilakukan secara langsung dengan membagikan kuisisioner kepada responden yaitu Pasien Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat.

Adapun skala pengukuran yang dipakai adalah skala likert atau ordinal. Skala jenis ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert adalah alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan atau item. Skala Likert dinamai dari pendidik sosial Amerika Rensis Likert, yang mengembangkannya pada tahun 1932. Skala ini menggunakan pernyataan yang diberi nilai yang menggambarkan tingkat setuju atau tidak setuju responden terhadap pernyataan tersebut (Wiratna Sujarweni, 2015: 40).

Tabel 3.2
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Ditulis oleh peneliti(2024)

Skala Likert adalah alat penilaian yang digunakan dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap atau pendapat responden terhadap pernyataan tertentu. Responden diminta untuk menilai sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut dengan menggunakan skala ordinal, biasanya dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Skala Likert memberikan cara yang sistematis untuk mengukur preferensi, sikap, atau opini, dan sering digunakan dalam survei, penelitian psikologis, evaluasi karyawan, dan penelitian pasar, di antara aplikasi lainnya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap topik tertentu. Ini dapat digunakan dalam berbagai bidang, seperti penelitian sosial, psikologi, pemasaran, dan lain-lain. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert memiliki gradasi mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju atau positif sampai sangat negatif.

Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban bisa diberi skor seperti tabel dibawah (Sugiyono, 2017).

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto, validitas adalah ukuran yang menunjukkan keasahihan atau validitas suatu instrument. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari suatu instrumen, artinya bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur atau valid. Suatu alat yang sah atau valid jika dapat mengukur tujuan dengan benar atau nyata. *Corrected item total* dapat digunakan untuk menguji validitas.

Rumus teknik korelasi *corrected item total*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Kuesioner Validitas
- $\sum xi$ = Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y
- $\sum xy$ = Skor masing-masing butir soal
- n = Jumlah responden

Maka dengan kriteria pengujian jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0.5$ maka item soal tersebut valid, jika sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item soal tersebut tidak valid.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sebuah data apakah data tersebut sudah tepat atau belum sehingga dapat dinyatakan valid nantinya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas, menurut Arikunto, mengacu pada pengertian bahwa jika suatu tes dapat memberikan hasil yang konsisten, maka tes tersebut dapat dianggap memiliki taraf kepercayaan yang tinggi. Reliabilitas menunjukkan seberapa dapat diandalkan alat ukur dalam penelitian. Untuk menguji reliabilitas penelitian ini, peneliti menggunakan rumus alpha Cronbach atau dikenal sebagai reabilitas setara tau atau koefisien alfa. Ini karena data yang diukur adalah kontinum atau data berskala, sehingga penilaian harus dilakukan secara gradualisasi. Rumus alpha Cronbach dibentuk sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas tes yang dicari

n = Banyaknya bulir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varian soal

σ_t^2 = Varian soal

Uji reabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa stabil jawaban responden terhadap setiap jenis pernyataan. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan rumus Alpha.

2. Uji Prasyarat Analisis

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka peneliti

menggunakan analisis regresi untuk membandingkan dua variabel yang berbeda. Pada analisis regresi untuk memperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan, maka asumsi-asumsi berikut harus dipenuhi. Ada empat pengujian dalam uji asumsi klasik, yaitu :

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas pada analisis statistic parametrik, asumsi yang harus dimiliki harus terdistribusi normal. Dalam uji normalitas, pengujian ada beberapa cara yaitu menggunakan pengujian uji statistic Kolmogorov Smirnov atau dengan cara dilihat dengan menggunakan grafik normal probability plot (P-Plot). Penelitian ini menggunakan dengan cara melihat grafik normal probability plot (P-Plot). Dasar pengambilan keputusan grafik normal probability plot (P-Plot) yaitu jika menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normal.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan uji normalitas dikarenakan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau sebuah variabel, apakah sebaran data tersebut nantinya akan berdistribusi normal ataukah tidak.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan digunakan untuk mengetahui beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Dalam pengujian ini peneliti menggunakan uji *Scatterplot*. Dasar uji homogenitas yaitu:

(a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi homogenitas.

(b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi homogenitas

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan uji homogenitas ini karena untuk mengetahui apakah beberapa kelompok sampel data diambil dari populasi yang memiliki varian yang sama.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Peneliti menggunakan teknik Uji-T satu sample (*one sample t-test*). Uji T satu sampel adalah salah satu uji dalam analisis data yang melibatkan satu kelompok sampel dan menggunakan distribusi t-student dalam pengambilan keputusannya. Uji ini termasuk dalam uji parametrik, sehingga memerlukan beberapa asumsi yang harus dipenuhi oleh data sebelum melakukan pengujian. Tujuan dari uji ini adalah untuk menguji apakah terdapat perbedaan statistik secara signifikan antara nilai rata-rata populasi dengan nilai konstanta tertentu (nilai yang dihipotesiskan).

Rumus yang digunakan nantinya adalah:

$$t_{hitung} = \frac{\bar{X} - \mu}{S/\sqrt{n}}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Nilai rata-rata sample

M = Nilai uji

S = Standar deviasi sample

n = Ukuran sample

Berdasarkan penjelasan diatas,peneliti menggunakan uji t,untuk menguji apakah terdapat perbedaan signifikan antara dua kelompok atau populasi. Uji t ini mengasumsikan bahwa suatu data yang diuji memiliki distribusi normal atau mendekati normal serta memiliki varian yang sama.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Nanang Martono, 2020:27).

$$r_{xy} = \frac{\sum (xi - x)(yi - y)}{\sqrt{\sum xi^2 - x)^2 \sum (yi - y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Determinasi

xi = Nilai variable x dan sampel

yi = Skor masing-masing butir soal

y = Jumlah responden

Berdasarkan uraian di atas,peneliti menggunakan uji Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

4. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen dan dependen. Formulasi regresi linear sederhana adalah sebagai berikut (Usman Husnaini dan Setiadi, 2023:274).

$$Y=a+bx$$

Keterangan:

X: Fasilitas

Y: Kepuasan Pasien

a: Konstanta

b: Koefisien Regresi

Berdasarkan uraian diatas,peneliti menggunakan uji regresi linier sederhana ini untuk menguji hubungan atau pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Karena peneliti hanya menggunakan dua variabel saja yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen serta untuk melihat adanya kenaikan atau penurunan.