

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

**1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiono (2006), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

**2. Lokasi Penelitian dan waktu penelitian**

Tempat penelitian pada Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Jalan H.M. Yamin No. 47 Medan.

Waktu penelitian ini dilaksanakan Tiga bulan mulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2016, berikut ini rincian waktu penelitian

**Tabel 3.1.**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Agust-16				Sep-16				Okt-16			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■								
2	Seminar Proposal			■	■								
3	Pengumpulan Data					■	■	■	■				
4	Analisis Data						■	■	■				
5	Penyelesaian Skripsi dan bimbingan skripsi									■	■	■	■
6	Pengajuan Sidang										■	■	■
7	Sidang Meja Hijau												■

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiono, (2005) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan pada Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi kota Medan yang rata-rata berjumlah 400 pasien perharinya.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2006). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun rumusan mencari sampel menurut Sugiyono, (2006) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

$$n = \frac{400}{1 + (400(0,1)^2)}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin diatas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 80 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Acidental sampling. Menurut Sugiyono, (2012). Acidental sampling (Sampling Insidental) adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Dalam hal ini sampel yang ditunjuk adalah pasien BPJS rawat jalan yang kebetulan datang dan bertemu dengan peneliti

saat pengambilan obat di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

### C. Defenisi Operasional

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 3.2**

#### **Defenisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Likert</b>
Kualitas Pelayanan ( X )	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Anastasia 2004)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehandalan (Reliability)</li> <li>• Empati (emphaty)</li> <li>• Bukti fisik (Tangibles)</li> </ul>	Likert
Kepuasan Pasien ( Y )	Salah satu ukuran kualitas pelayanan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di Rumah Sakit ( Donabedian 2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian harapan</li> <li>• Kemudahan dalam memperoleh</li> <li>• Kediaan untuk merekomendasi</li> </ul>	Likert

### D. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakandalam penelitian ini, yaitu :

### 1. Jenis Data

- a. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/skoring Sugiyono, (2006). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner dari masing-masing responden yaitu pasien BPJS Rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.
- b. Data Kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar Sugiyono, (2006). Data Kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diberikan kepada responden yaitu pasien BPJS Rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

### 2. Sumber Data

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original Kuncoro, (2009). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan jawaban kuisisioner yang disebarakan kepada responden yaitu pasien BPJS Rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.
- b. Data Skunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data Kuncoro,(2009). Data skunder dalam penelitian ini adalah data keluhan pasien BPJS Rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Melalui kotak saran yang tersedia.

### E. Teknik Pengambilan Data

Pengambilan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian atau dengan terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Pengamatan (*observasion*)  
Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Daftar pertanyaan (*Questioner*)

Yaitu untuk proses wawancara, penulis membagikan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk diisi jawaban oleh pasien selama masa penelitian.

Adapun yang menjadi pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2005) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisa kuantitatif penelitian ini maka peneliti memberikan 5 (lima) alternatif jawaban kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5, yang dapat dari tabel berikut :

**Tabel 3.3**

**Instrument Skala Likert**

No	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Setuju	4
5.	SangatSetuju	5

Sumber :

Sugiyono (2005)

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji apakah suatu kuisisioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2012). Uji Validitas dan Reliabilitas ini menggunakan alat bantu SPSS versi 17.0 for windows.

**a. Uji Validitas.**

Ghozali(2009), menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 18.00 dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan dinyatakan valid
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

**b. Uji Reliabilitas.**

Ghozali(2009), menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode Crombach alpha. Metode ini diukur berdasarkan skala Alpha Crombach 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai alpha Crombach 0.00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Crombach 0.21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Crombach 0.42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- Nilai alpha Crombach 0.61 s.d 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Crombach 0.81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

**2. Uji Asumsi Klasik**

Normalitas

Tujuan uji normalitas ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2005) mengatakan koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dengan alat bantu IBM SPSS Statistic versi 22, kriteria pengujian adalah sebagai berikut melihat tabel model Summary, melihat nilai R Square (koefisien Determinasi) jika nilai  $R^2$  mendekati 1 atau  $> 0,5$  maka variabel-variabel independen dianggap mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai  $R^2$  jauh dari 1 atau  $< 0,5$  maka variabel-variabel independen dianggap belum mampu menjelaskan tentang variasi variabel dependen.

### 4. Uji Signifikan Simultan ( Uji f )

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95%

Kriteria pengujian :

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$  ditolak

$F_{hitung} \leq F_{tabel} = H_0$  diterima

### 5. Uji Secara Parsial ( Uji t )

Ghozali (2005) mengatakan uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (bebas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Dengan alat bantu SPSS statistic 18.0 for windows, kriteria pengujian adalah dengan melihat tabel One Sample Test, yaitu melihat nilai t dan nilai (sig).  $H_0$  diterima jika  $> 0,05$  atau  $H_0$  ditolak jika  $\text{sig} < 0,05$

## 6. Uji Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2010) mengatakan analisis regresi sederhana digunakan peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik dan diturunkan nilainya). Analisis regresi akan dilakukan bila jumlah variabel independennya.

Persamaan regresi ( variabel independen )

$$Y = a + b_x + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b = Koefesien regresi

X = Kualitas Pelayanan

bx = Koefesien Regresi

e = Standart Kesalahan

Menurut Parilian (2011) Model regresi linier sesungguhnya mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel dependen dengan setiap variabel independen. Penelitian uji regresi ini menggunakan alat bantu SPSS statistic 18.0 for windows untuk mempermudah penelitian kriteria pengujian sebagai berikut :

Melihat Tabel Coefficients

- Nilai signifikasi t statistic  $< \alpha = 0,05$  maka variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen. Dan bila nilai signifikansi t statistic  $> \alpha = 0,05$  maka variabel independen tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen
- Menganggap nilai variabel independen adalah 0, sehingga nilai variabel dependen sebesar nilai konstanta.
- Koefesien regresi setiap variabel independen menganggap variabel independen lain nilainya tetap. Sehingga setiap

kenaikan 1 % variabel independen maka akan meningkatkan variabel dependen sebesar nilai koefesien regresi.

