

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian dan Jenis

Desain penelitian adalah suatu yang dipakai dan disusun dengan baik yang akan membimbing peneliti dalam mendapatkan jawaban terhadap penelitian yang dilakukannya (Sucipto, 2020).

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan jenis metode *Pre-Eksperimental Design*. Sedangkan untuk desain akan menggunakan *The One Shot Case Study*. Desain penelitian *The One Shot Case Study* ini menggunakan satu kelompok sampel penelitian. Setelah memberikan pelayanan pada group tersebut, maka hasil pengukuran akan diketahui saat telah melakukan observasi (Swarjana, 2015). Adapun rancangan pada penelitian ini adalah :



Bagan 3.1 Bentuk Rancangan Penelitian

Keterangan :

Y₁ : 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik

Y₂ : Loyalitas

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 02 – 11 Januari 2023

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PMB Bidan Ina Rositasari yang terletak di Desa Poncoruso, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah

C. Subjek penelitian

1. Populasi penelitian

Mazhindu dan Schott dalam Swarjana (2015) menyebutkan populasi adalah kumpulan dari objek, fenomena atau individu yang dapat diukur secara potensial sebagai bagian dari penelitian. Berdasarkan data pada bulan Oktober 2022 ditemukan sejumlah 320 pasien yang melakukan pemeriksaan di PMB Bidan Ina. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien pada 02 – 11 Januari 2023 di PMB Bidan Ina Rositasari Poncoruso.

2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari elemen populasi yang dihasilkan dari strategi sampling. *Sampling* adalah sebuah proses yang digunakan untuk memilih elemen populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini akan menggunakan Teknik non random sampling dengan metode *Accidental Sampling* (Sugiono, 2016). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat di PMB Bidan Ina yang diperoleh penelitian dilakukan atau sesuai dengan terpenuhinya jumlah sampel yang dibutuhkan, mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel peneliti akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Populasi

d : Batas presisi yang diharapkan

Total sampel yang akan diambil yaitu :

$$n = \frac{320}{1+(0,1^2)}$$

$$n = \frac{320}{1+320(0,01^2)}$$

$$n = \frac{320}{4,2} = 76,1$$

Dari hasil rumus diatas sampel dibulatkan menjadi 76, sehingga sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sejumlah 76 responden.

Kriteria Inklusi:

1. Seluruh pasien pada tanggal 02 – 11 Januari 2023 di PMB Bidan Ina Rositasari Poncoruso
2. Pasien dapat melakukan komunikasi dengan baik serta tidak dalam kondisi gawat akan pertolongan

Kriteria Eksklusi:

1. Pasien yang tidak mau menjadi responden dengan tidak bersedia untuk mengisi kuesioner.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional (DO) ialah adanya batasan operasional dalam penelitian pada variabel yang akan diamati, terdapat dalam kerangka konsep dan dikembangkan sebagai penelitian (Sucipto, 2020).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| No. | Variabel | Skala Pengukuran | Hasil Pengukuran |
|-----|--|---|---|
| | Variabel bebas | | |
| | Kualitas Pelayanan pelayanannya meliputi 5 Dimensi : | | |
| 1. | Kehandalan : kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | Puas : Skor ≥ 12 Tidak Puas : Skor < 12 |
| 2. | Jaminan : kepiawaian petugas (asisten) dalam menguasai pengetahuan tentang keseluruhan system pelayanan secara tepat | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | Puas : Skor ≥ 15 Tidak Puas : Skor < 15 |
| 3. | Bukti fisik : wujud dari fisik suatu icon fasilitas yang tersedia | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | Puas : Skor ≥ 18 Tidak Puas : Skor < 18 |
| 4. | Empati : perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien atau keluarga | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu | Puas : Skor ≥ 12 Tidak Puas : Skor < 12 |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | |
| 5. | Ketanggapan : respon atau kesigapan asisten bidan dalam menangani pelanggan dalam membantu memberikan pelayanan yang cepat | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | Puas : Skor ≥ 9 Tidak Puas : < 9 |
| 6. | Kualitas pelayanan berhubungan kuat dengan kesetiaan pelanggan | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | Puas : Skor ≥ 66 Tidak Puas : Skor < 66 |
| 7. | Variable terikat Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalama untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk (jasa) secara berulang (konsisten) dimasa mendatang | Skala Likert 1 = sangat tidak setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Ragu-Ragu 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju | Loyal : Skor ≥ 39 Tidak Loyal : Skor < 39 |

E. Prosedur Penelitian

1. Alat Penelitian

Alat pengumpulan data yang dipakai untuk penelitian ini adalah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur yang dipakai oleh peneliti serta mengobservasi secara langsung. Kuesioner adalah alat ukur yang berbentuk angket atau kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan. Observasi yaitu suatu cara pengumpulan data dan langsung melakukan pengamatan pada responden penelitian, digunakan untuk mencari hal-hal yang akan diteliti (Sugiyono, 2013).

Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang sudah ditentukan dan keseluruhan pertanyaan itu digunakan untuk mendapatkan data dari pasien (responden). Lembar kuesioner ini terdiri dari pertanyaan yang mengacu pada teori tentang indikasi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Lembar kuesioner dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kuesioner yang akan diisi oleh responden. Lembar kuesioner yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner A

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pelayanan PMB Bidan Ina Poncoruso, dengan menggunakan skala likert yang memiliki 5 jawaban, yaitu; sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu (netral), setuju dan sangat setuju, yang masing-masing memiliki skor jawaban 1,2,3,4,5.

b. Kuesioner B

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui loyalitas pasien di PMB Bidan Ina Poncoruso, dengan menggunakan skala likert yang memiliki 5 jawaban, yaitu; sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu (netral), setuju dan sangat setuju, yang masing-masing memiliki skor jawaban 1,2,3,4,5.

Kuesioner pada penelitian ini memberikan kebebasan (keluasan) responden untuk menjawab point pertanyaan sesuai pendapat dan apa yang dirasakan pasien, sampai jawaban yang diperoleh bisa bervariasi.

2. Pengumpulan Data

Arikunto dalam Laila (2019) mengatakan bahwa metode pengumpulan data adalah usaha yang digunakan dalam mendapatkan data sesuai yang sudah ditetapkan peneliti.

Langkah-langkah dalam pengumpulan data :

- a. Peneliti mengajukan surat pengantar penelitian dari kampus Universitas Ngudi Waluyo dan ditunjukkan ke Kepala Puskesmas Bawen, Kepala Desa Poncoruso, dan PMB Bidan Ina Poncoruso.
- b. Setelah peneliti mendapatkan ijin dan surat balasan dari Puskesmas Bawen, selanjutnya peneliti melakukan studi pendahuluan di PMB Bidan Ina Poncoruso.

- c. Sebelum peneliti melakukan penelitian di PMB Bidan Ina Poncoruso terlebih dulu peneliti memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan penelitian.
- d. Uji Coba Kuesioner
Sebelum kuesioner dijadikan instrument penelitian, peneliti melakukan pengujian terhadap kuesioner yang meliputi uji validitas dan uji reabilitas.
- e. Pengumpulan data dilakukan langsung oleh peneliti sendiri dengan memberikan kuesioner dan wawancara kepada responden untuk diisi dan peneliti memberikan penjelasan cara mengisi kuesioner.
- f. Peneliti mengecek kembali kelengkapan kuesioner yang telah diisi oleh responden dan melengkapi kekurangan dengan memberikan penjelasan kembali dan dipandu dengan kuesioner oleh peneliti serta menuliskan kode pada lembar pengumpulan data dan hasil penelitian yang akan disajikan.

F. Etika Penelitian

Masalah etika penelitian kebidanan merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian kebidanan berhubungan langsung dengan manusia, maka dari segi etika penelitian harus diperhatikan.

Hidayat (2014) menyebutkan masalah etika yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut :

1. *Autonomi* (Kebebasan)

Peneliti perlu melakukan pertimbangan terhadap hak-hak subjek dalam mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan kejelasan penelitian serta memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (Notoatmojo, 2012).

2. *Privacy* (Rahasia)

Privacy adalah privasi responden, tempat pengkajian berlangsung diruangan yang tenang dan tidak terdengar oleh pihak yang tidak berkepentingan (Notoatmojo, 2012).

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset (Hidayat, 2014).

4. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan (Hidayat, 2014).

5. *Informed consent* (Lembar Persetujuan)

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden peneliti dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden (Hidayat, 2014). Lembar ini diberikan kepada responden yang akan diteliti yang memenuhi kriteria inklusi dan judul penelitian, jika subyek menolak maka peneliti tidak memaksa dan tetap menghormati hak-hak subjek (Hidayat, 2014).

G. Pengolahan data

Pada hakikatnya analisis data adalah proses mengelola data yang diperoleh di lapangan agar menjadi informasi. Menurut Suliyanto (2018) tahap tahap analisis data adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan kuesioner

Tahap pertama dalam mempersiapkan analisis data ialah dilakukan pemeriksaan kuesioner yang sudah masuk. Tidak semua kuesioner yang masuk sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. *Editing*

Dilakukan pemeriksaan kelengkapan kuesioner, kejelasan pada jawaban responden, serta keabsahan ataupun kesalahan antara jawaban yang diisi responden pada kuesioner. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memeriksa dan menghitung hasil dari jawaban kuesioner yang telah diisi

oleh responden untuk selanjutnya dilakukan pengoreksian apakah kuesioner telah dijawab dengan lengkap dan sesuai petunjuk. Tahap Editing dilakukan pada saat berada dilapangan sehingga apabila terjadi ketidak sesuaian atau kekurangan pada jawaban kuesioner dapat segera disesuaikan dan di lengkapi.

3. *Scoring*

Melakukan penilaian terhadap item-item yang perlu diberi penilaian atau skor. Pemberian skor dalam penelitian ini adalah :

- a. Sangat Setuju = skor 5
- b. Setuju = skor 4
- c. Ragu-Ragu = skor 3
- d. Tidak Setuju = 2
- e. Sangat Tidak Setuju = 1

Tabulasi adalah proses penyusunan tabel yang memuat seluruh informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis dalam penelitian. Setelah hasil kuesioner telah didapat kemudia dilakukan tabulasi terhadap data dan diberikan nilai/skoring dengan melakukan pendekatan skala Guttaman yang merupakan skala yang bisa digunakan untuk jawaban yang bersifat jelas, tegas dan konsisten. Biasa digunakan untu penentuan skoring pada kriteria objektif.

Rumus untuk mengimplementasikan skoring Guttman pada penentuan variabel tahap 2 (Mulianti dalam Laila, 2015) :

(I) Interval : (R) Range / (K) Kategori

(R) Range : Skor Tertinggi – Skor Terendah

(K) Kategori : Banyaknya kriteria yang disusun pada kriteria objektif suatu variabel

Kriteria penelitian : Skor Tertinggi - Interval

4. *Coding*

Coding adalah sebuah proses pemberian kode (pada umumnya adalah angka) untuk setiap kemungkinan jawaban pada kuesioner. Pemberian kode harus di desain sedemikian rupa sehingga dapat mempermudah dalam melakukan input data dan juga melakukan analisis data.

5. *Entry*

Tahap *entry* data yaitu memasukan data dalam program computer. Program computer yang dimasukan adalah Microsoft exel digunakan untuk perhitungan presentase dan analisis dengan tingkat kesesuaian SPSS 16.0 digunakan analisis bivariat.

6. *Cleaning*

Pada tahap *cleaning* digunakan pengecekan kembali data yang sudah di masukan untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan.

H. Analisis data

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada Tanggal 28 – 29 Desember 2022. Uji validitas dan reliabilitas dilaksanakan di PMB Bidan Setyoningsih yang terletak di Desa Domplang, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Dengan hasil sebagai berikut :

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan pada sejumlah 20 responden dan memiliki keputusan uji : $r\text{-tabel} = 0.444$

Bila r hitung lebihh besar dari r tabel artinya variabel valid

Bila r hitung lebih kecil atau sama dengan r tabel maka artinya variabel tidak valid.

Berdasarkan tabel Uji Validitas diperoleh nilai r hitung untuk semua point pertanyaan pada kuesioner lebih besar daripada r tabel. Dengan begitu seluruh point pertanyaan dinyatakan Valid.

2. Uji Reabilitas

Hasil pengujian Reliabilitas diperoleh nilai dari tes tersebut secara keseluruhan. Hasil nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,70 ($0,751 > 0,70$) dan ($0,859 > 0,70$) dapat dikatakan kuesioner sudah reliable.

3. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan persentase dari setiap variabel penelitian.

4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah jenis penjabaran yang menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terkait (Nugroho, 2020). Untuk memberikan bukti bahwa ada hubungan yang relevan pada variabel terkait dan variabel bebas, dalam arti bahwa analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan tiap dimensi kualitas pelayanan dengan loyalitas dengan SPSS versi 16.0 dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

Berdasarkan nilai *p-value* :

Jika $> 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika $< 0,05$ maka H_0 diterima