

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif melalui desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain penelitian analitik merupakan suatu penelitian untuk mengetahui bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi (Masturoh, 2018). Metode korelasional, menurut Arikunto (2019), dirancang untuk mengklasifikasi dan mengkuantifikasi variabel penelitian sekaligus menganalisis interdependensi antarparameter tersebut. Sementara itu, Nursalam (2020) menjelaskan bahwa pendekatan *cross-sectional* memfokuskan pada pengamatan dan pengukuran variabel independen serta dependen secara simultan dalam periode waktu spesifik selama pengambilan data.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian adalah Klinik Wahyu Medika. Pengambilan data telah dilakukan pada bulan Desember 2024.

## C. Subjek Penelitian

### 1. Populasi

Populasi merujuk pada seluruh individu atau kelompok yang menjadi subjek analisis dalam suatu studi ilmiah (Notoatmodjo, 2020). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Wahyu Medika periode bulan Desember 2024 sebanyak 1.030 orang.

### 2. Sampel

Sampel penelitian merupakan bagian kecil dari populasi yang dipilih untuk merepresentasikan keseluruhan objek studi (Notoatmodjo, 2020). Pada penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, di mana penentuan subjek dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan tersedia atau dijumpai peneliti selama proses pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Adapun pengambilan sampel yang dilakukan secara *accidental* pada saat pelaksanaan dalam penelitian ini sebanyak 97 pasien di Klinik Wahyu Medika dilakukan selama 10 hari sejak tanggal 12 Desember 2024 sampai dengan 22 Desember 2025.

## D. Definisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada deskripsi sistematis tentang prosedur yang diimplementasikan peneliti guna mengukur atau memanipulasi suatu variabel dalam penelitian. Penjelasan ini berfungsi memberikan batasan

dan pemahaman spesifik terkait variabel melalui rincian tindakan yang wajib dilakukan selama proses pengukuran (Priadana, 2021). Definisi operasional dalam kerangka penelitian ini dipresentasikan dalam format tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Independen: Persepsi Mutu Pelayanan	Pandangan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Klinik Wahyu Medika yang meliputi <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>assurance</i> (jaminan) <i>empathy</i> (empati), dan <i>tangible</i> (bukti langsung)	Lembar Kuesioner	1. Baik: $\geq$ nilai median (122) 2. Kurang: $<$ nilai median (122)	Ordinal
Variabel Dependen: Minat Kunjungan Ulang	Ketertarikan atau kecenderungan pasien untuk berkunjung kembali ke Klinik Wahyu Medika	Lembar Kuesioner	1. Berminat: $\geq$ nilai median (9) 2. Tidak Berminat: $<$ nilai median (9)	Nominal

## E. Variabel Penelitian

Variabel merupakan komponen yang berfungsi sebagai indikator, atribut, atau dimensi yang melekat atau diperoleh oleh unit analisis sebagai bagian dari suatu konstruk spesifik (Arikunto, 2019).

### 1. Variabel Independen

Variabel independen merujuk pada objek utama dalam suatu kajian yang dianalisis untuk memahami efek atau konsekuensinya terhadap

fenomena yang diteliti (Arikunto, 2019). Variabel independen pada penelitian ini yaitu persepsi mutu pelayanan.

## **2. Variabel Dependen**

Variabel dependen didefinisikan sebagai variabel yang diantisipasi timbul akibat adanya relasi fungsional atau dampak dari variabel independen dalam suatu penelitian (Arikunto, 2019). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu minat kunjungan ulang.

## **F. Pengumpulan Data**

### **1. Sumber dan Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer merujuk pada data mentah yang diperoleh secara langsung dari partisipan penelitian sebagai sumber utama dalam suatu kajian ilmiah (Adiputra, 2021). Data primer dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang mengukur persepsi mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah tersedia, misalnya dokumen atau arsip, di mana proses pengumpulannya tidak melibatkan metode pengukuran secara langsung (Adiputra, 2021). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah kunjungan pasien selama 3 tahun terakhir.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan komponen penting dalam menghimpun data terkait topik yang diteliti sekaligus berfungsi untuk memperoleh informasi yang diperlukan selama pelaksanaan penelitian (Adiputra, 2021).

### a. Instrumen persepsi mutu pelayanan

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi mutu pelayanan diadopsi dari penelitian Henny (2017) yang berjudul Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Spog Rumah Sakit dr. Pirngadi Medan berupa lembar kuesioner berisi 32 item pernyataan menggunakan tanda *check list* (√) dengan alternatif pilihan Sangat Setuju (skor 4), Setuju (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1).

Hasil validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan oleh Henny (2017) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah valid dan reliabel dengan nilai *corrected item total correlation* dan *crombach alpha* yaitu  $0,754 > 0,468$ .

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi Kuesioner Persepsi Mutu Pelayanan**

No	Indikator	No Item Pertanyaan
1	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1-7
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	8-12
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	13-18
4	<i>Empathy</i> (empati)	19-23
5	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	24-32

b. Instrumen minat kunjungan ulang

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel minat kunjungan ulang diadopsi dari penelitian Daniati (2020) yang berjudul Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum dr. Pirngadi Kota Medan berupa lembar kuesioner berisi 10 item pernyataan menggunakan tanda *check list* (✓) dengan alternatif pilihan Ya (Skor 1) dan Tidak (Skor 0).

Hasil validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan oleh Daniati (2020) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah valid dan reliabel dengan nilai *corrected item total correlation* dan *crombach alpha* yaitu  $0,841 > 0,444$ .

**Tabel 3.3**  
**Kisi-kisi Kuesioner Minat Kunjungan Ulang**

No	Indikator	No Item Pertanyaan
1	Minat kunjungan ulang	1-10

### 3. Etika Penelitian

a. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Sebagai prasyarat etis, lembar persetujuan perlu diserahkan kepada calon partisipan penelitian sebelum proses dimulai. Dokumen ini berfungsi sebagai konfirmasi sukarela bahwa responden memahami tujuan, prosedur, serta risiko yang mungkin timbul dari partisipasi mereka (Adiputra, 2021).

Pada penelitian ini, responden diwajibkan mengisi lembar persetujuan terlebih dahulu sebelum melengkapi kuesioner. Dengan mencantumkan identitas dan memberikan tanda tangan, partisipan secara eksplisit menandakan kesediaan mereka untuk terlibat dalam studi.

b. Tanpa nama (*Anomity*)

*Anonymity* merupakan prinsip etika penelitian yang menjamin identitas responden tidak diungkapkan dalam instrumen pengumpulan data (Syapitri, 2021).

Dalam pelaksanaan studi ini, peneliti menerapkan prinsip ini dengan mengganti identitas responden menggunakan kode unik sebagai identitas dalam tabel data, sehingga nama asli partisipan tidak tercantum dalam analisis.

c. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

*Confidentiality* merujuk pada tanggung jawab peneliti dalam melindungi data pribadi dan rahasia yang diberikan oleh responden selama penelitian berlangsung (Syapitri, 2021).

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan prinsip kerahasiaan dengan membatasi akses data hanya kepada pihak terkait yang memiliki kewenangan. Selain itu, informasi disajikan secara agregat atau diolah sesuai kebutuhan penelitian tanpa mengungkap detail identitas partisipan.

#### 4. Prosedur Pengumpulan Data

Beberapa hal yang perlu disiapkan oleh peneliti meliputi penyusunan prosedur pengumpulan data. Langkah-langkah yang perlu diambil adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mengajukan surat ijin studi pendahuluan dari dekan fakultas kesehatan ke Klinik Wahyu Medika.
- b. Studi pendahuluan untuk mencari jumlah populasi, kemudian mencari jumlah sampel setelah mendapat surat balasan ijin studi pendahuluan dari Klinik Wahyu Medika pada tanggal 30 September 2024.
- c. Menentukan teknik sampling dengan *accidental sampling* sesuai data jumlah pasien yang diberikan oleh Klinik Wahyu Medika.
- d. Peneliti mengajukan surat etik penelitian pada tanggal 21 November 2024 dan mendapatkan surat hasil etik pada tanggal 4 Desember 2024 dengan No : 128/KEP/EC/UNW/2024
- e. Peneliti mengajukan surat ijin untuk melakukan penelitian dari ke Dekan Fakultas kesehatan Universitas Ngudi Waluyo pada tanggal 9 Desember 2024.
- f. Surat ijin penelitian kemudian diajukan ke tempat penelitian yaitu Klinik Wahyu Medika.a.
- g. Penelitian dilakukan setelah kepala Klinik Wahyu Medika memberikan surat balasan ijin penelitian pada tanggal 11 Desember 2024.
- h. Pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 12-22 Desember 2024. Jumlah responden yang didapatkan perhari sekitar 9-10 responden.

- i. Peneliti menjelaskan kepada responden mengenai tujuan penelitian yang akan dilakukan.
- j. Peneliti meminta responden untuk mengisi dan menandatangani lembar informed consent.
- k. Peneliti meminta responden untuk mengisi kuesioner dan menjelaskan kepada responden jika terdapat pertanyaan yang belum jelas.
- l. Melakukan pengumpulan dan pengolahan data
- m. Melakukan analisis data.
- n. Melakukan pembahasan dan kesimpulan dari penelitian.

## **G. Pengolahan Data**

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. *Editing*

Proses *editing* data dilakukan untuk menilai tingkat kelengkapan, keakuratan, dan kesesuaian data dengan kriteria yang diperlukan dalam pengujian hipotesis atau analisis pertanyaan penelitian (Adiputra, 2021).

Pada tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan ulang terhadap lembar hasil penelitian guna memastikan kelengkapan data, kecukupan informasi, serta kejelasan penyajian agar mudah dipahami oleh pembaca.

### 2. *Scoring*

*Scoring* merujuk pada metode penilaian respons partisipan berdasarkan kriteria variabel yang telah ditetapkan sebelumnya (Notoatmodjo, 2020).

Tahap ini dilakukan setelah data kuesioner terkumpul. Peneliti memberikan nilai numerik pada setiap jawaban responden sesuai kategori yang telah dirancang. Skema skoring dalam penelitian ini meliputi:

1. Persepsi mutu pelayanan

Skoring persepsi mutu pelayanan berdasarkan jawaban yaitu Sangat Setuju (skor 4), Setuju (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1).

2. Minat kunjungan ulang

Skoring minat kunjungan ulang berdasarkan jawaban yaitu Ya (skor 1) dan Tidak (skor 0).

3. *Coding*

*Coding* merupakan teknik pemberian kode untuk mengonversi data kualitatif menjadi bentuk kuantitatif. Proses ini penting dalam analisis data, baik secara manual maupun menggunakan perangkat lunak komputer (Notoatmodjo, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti mengubah respons kualitatif responden menjadi nilai numerik. Analisa univariat untuk variabel persepsi mutu pelayanan dan variabel minat kunjungan ulang diukur berdasarkan nilai median karena hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* didapatkan

hasil  $p < 0,05$  artinya data tidak berdistribusi normal. Skema pengkodean yang diterapkan adalah:

a. Persepsi mutu pelayanan

1) Baik : Kode 1 (skor  $\geq$  nilai median (122))

2) Kurang : Kode 2 (skor  $<$  nilai median (122))

b. Minat kunjungan ulang

1) Berminat : Kode 1 (skor  $\geq$  nilai median (9))

2) Tidak Berminat : Kode 2 (skor  $<$  nilai median (9))

4. *Tabulasi Data*

Tabulasi data adalah pengorganisasian data ke dalam tabel untuk memfasilitasi penyajian informasi spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian (Adiputra, 2021).

Pada tahap ini, peneliti menyusun data hasil observasi yang telah diberi skor ke dalam tabel sesuai kriteria yang terdefinisi dalam instrumen penelitian.

5. *Entry Data*

*Entry data* adalah penginputan kode ke dalam kolom yang telah disiapkan untuk memastikan akurasi pengolahan dan interpretasi data (Syapitri, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti mengisi lembar kode dengan jawaban responden menggunakan program SPSS, di mana setiap kolom merepresentasikan variabel tertentu.

## H. Analisis Data

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah teknik statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan ciri-ciri setiap variabel dalam penelitian secara terpisah. Fokus utamanya adalah mengidentifikasi distribusi data, tren, serta sifat fundamental masing-masing variabel, tanpa menganalisis korelasi antarvariabel. Metode ini umumnya digunakan guna menyajikan tinjauan menyeluruh terkait atribut setiap variabel dalam studi (Notoatmodjo, 2020). Analisa univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi suatu data penelitian berdasarkan persentase.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan metode evaluasi yang mengkaji hubungan atau korelasi antara dua variabel dalam suatu penelitian (Notoatmodjo, 2020). Pada studi ini, pengolahan data dilakukan dengan uji *chi-square* ( $\chi^2$ ) pada tingkat signifikansi 95% ( $p < 0,05$ ) guna menentukan korelasi antara variabel independen dan dependen. Keputusan hipotesis didapatkan nilai  $p \leq 0,05$  yaitu  $H_a$  diterima, yang mengindikasikan adanya korelasi signifikan antara variabel independen dan dependen.