

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang. Waktu penelitian ini di mulai dari Bulan Juli 2024 sampai selesai.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan pada Puskesmas Kotabaru maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel yaitu “kualitas pelayanan”. Variabel ini merupakan variabel bebas yang artinya dalam penelitian ini tidak dapat diatur oleh peneliti, namun memiliki keanekaragaman nilai. Variabel tersebut dapat peneliti turunkan menjadi lima dimensi (x). Kelima dimensi tersebut dapat peneliti jabarkan menjadi *Tangibles* (Bukti Fisik) (x_1), *Reliability* (keandalan) (x_2), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (x_3), *Assurance* (jaminan) (x_4), dan *Empathy* (empati) (x_5).

2. Sumber Data

Sumber Data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder sebagai berikut:



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya. Data ini diperoleh melalui metode penelitian seperti survei, wawancara, observasi, atau eksperimen. Peneliti atau penulis melakukan pengumpulan data primer dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang spesifik. Contoh data primer bisa berupa hasil survei yang langsung dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai responden atau mengamati keadaan secara langsung. Dengan demikian data primer pada penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang telah ada sebelumnya. Data ini dikumpulkan untuk tujuan lain dan bisa digunakan oleh peneliti atau penulis dalam penelitian mereka. Data sekunder bisa berupa data dari lembaga pemerintah, institusi penelitian, jurnal ilmiah, buku, atau sumber-sumber lain yang terdokumentasi dengan baik. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh langsung pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang. Jumlah pasien yang berobat di puskesmas kotabaru pada tahun 2024 adalah 13.927 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. untuk menentukan besarnya sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Jadi, dengan populasi 13.927 orang, jumlah sampel yang dibutuhkan sekitar 100 responden untuk mendapatkan hasil yang representatif.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau dari perilaku yang dapat diamati, teknik yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

observasi merupakan suatu proses pengamatan yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis sehingga dapat diketahui fakta yang ada objek penelitian (Sugiyono 2017).

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono 2017).

c. Kuesioner



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka yakni data-data yang diperoleh dari pendapat para ahli yang akan dipakai dalam proses penelitian, yang dilengkapi dengan alat-alat uji statistik terhadap hasil analisis.

E. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis kuantitatif yakni melalui analisis statistik dengan bantuan program SPSS. Yang mana



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

analisis kuantitatif untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana pengaruh *Tangibles* (Bukti Fisik) (x_1), *Reliability* (keandalan) (x_2), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (x_3), *Assurance* (jaminan) (x_4), dan *Empathy* (empati) (x_5) terhadap kualitas pelayanan (Y) yakni sebagai berikut:

1. Uji Kualitas data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2017) analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2019), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner, dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil dalam mengukur variabel atau konstruk yang dimaksud. Reliabilitas penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan konsisten ketika instrumen yang sama digunakan dalam waktu yang berbeda atau oleh responden yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . Berikut adalah interpretasi umum terhadap nilai *Cronbach Alpha*:

1. $\alpha > 0,90$: Reliabilitas sangat baik
2. $0,80 < \alpha \leq 0,90$: Reliabilitas baik
3. $0,70 < \alpha \leq 0,80$: Reliabilitas cukup baik
4. $0,60 < \alpha \leq 0,70$: Reliabilitas dapat diterima
5. $\alpha \leq 0,60$: Reliabilitas rendah, instrumen kurang konsisten

Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan dengan baik untuk mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terdapat korelasi atau hubungan linier yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Kondisi ini dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen karena variabel independen saling mempengaruhi satu sama lain.

Menurut Ghozali (2018), uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada tidaknya korelasi tinggi antar variabel bebas (independen). Jika terdapat multikolinearitas, maka koefisien regresi bisa menjadi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan.

c. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi dimana varians dari error (residual) dalam model regresi tidak konstan untuk semua pengamatan. Dengan kata lain, penyebaran residual tidak merata di seluruh nilai variabel independen, sehingga melanggar salah satu asumsi klasik regresi yaitu homoskedastisitas (variens residual konstan).

Menurut Ghozali (2018), uji heteroskedastisitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik agar estimasi koefisien regresi menjadi efisien dan valid.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode ini untuk meramalkan berapa kuatnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Model peramalan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2017) yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan adalah:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana :



Y = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi variabel bebas

X_1 = Bukti Fisik (*tangible*)

X_2 = Keandalan (*reliability*)

X_3 = Ketanggapan (*responsiveness*)

X_4 = Jaminan (*assurance*)

X_5 = Empati (*empathy*)

e = standar error

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Ghozali (2021) mengemukakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut Ghozali (2019), uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikansi tertentu (misalnya, 0,05). Jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

c. Uji f (Uji Simultan)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen menurut Ghazali (2021). Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai f hitung dengan f table pada derajat kesalahan 5% ($\alpha=0.05$).