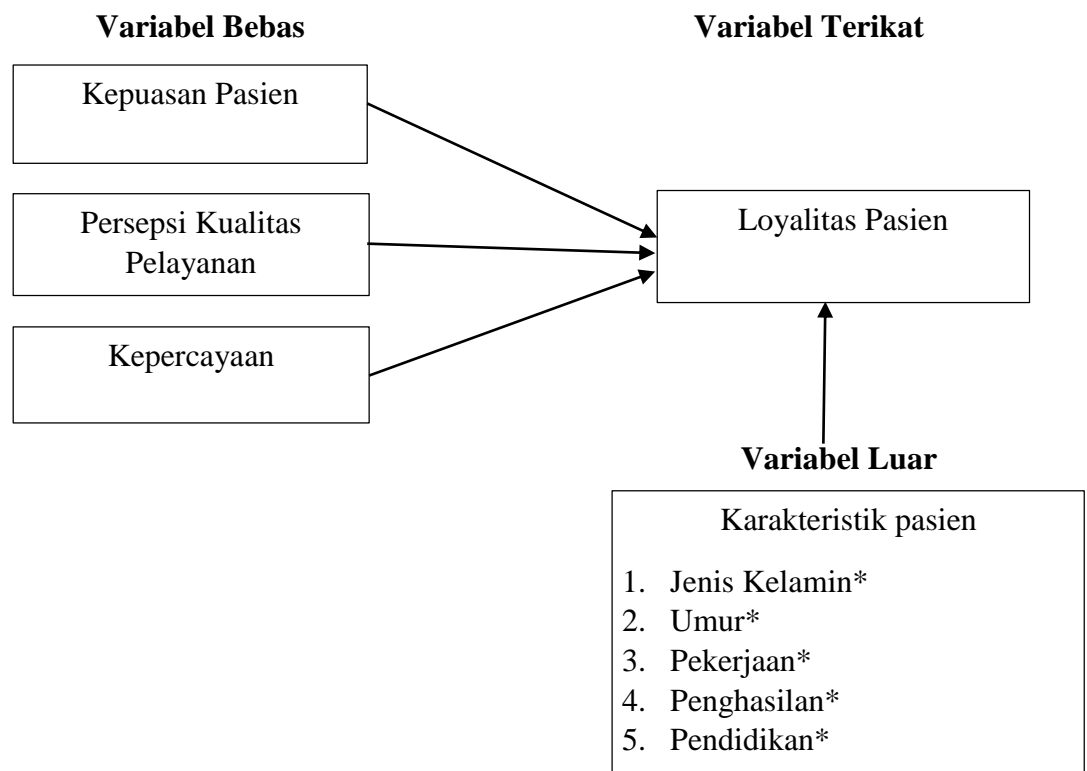


**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Kerangka Konsep**



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**

Keterangan :

\* : Diteliti tapi tidak dianalisis bivariat

## **B. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.
2. Terdapat hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.
3. Terdapat hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.

## **C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

#### **a. Variabel Bebas (Independen)**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat, dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kepuasan pasien, persepsi kualitas pelayanan, dan kepercayaan.

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah loyalitas pasien.

c. Variabel Luar

Variabel luar merupakan variabel yang secara teoritis termasuk kedalam variabel independen dan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen tetapi tidak diteliti. Variabel luar pada penelitian ini yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan sumber biaya pengobatan.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati/diteliti (Notoatmodjo, 2018:85).

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

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
<b>Variabel Dependen (Terikat)</b>					
1	Loyalitas Pasien	Komitmen pasien untuk tetap memilih menggunakan pelayanan poli mata di RSUD Ciamis dilihat dari kesediaan untuk tetap berkunjung ulang saat membutuhkan pelayanan kesehatan, menggunakan pelayanan lainnya di rumah sakit, merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, serta menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing.	Kuesioner	Dikategorikan menjadi dua kategori, berdasarkan <i>cut off point</i> . Data tidak berdistribusi normal, sehingga <i>cut of point</i> menggunakan median. 1. Tidak Loyal (skor < 5) 2. Loyal (skor ≥ 5)	Nominal

Variabel Independen (Bebas)					
1	Kepuasan Pasien	Perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan pasien sebagai hasil penilaian setelah mendapatkan pelayanan di poli mata RSUD Ciamis.	Kuesioner	Dikategorikan menjadi dua kategori, berdasarkan <i>cut off point</i> . Data tidak berdistribusi normal, sehingga <i>cut of point</i> menggunakan median. 1. Kurang Puas (skor < 35) 2. Puas (skor $\geq$ 35)	Nominal
3	Persepsi Kualitas Pelayanan	Persepsi responden atas kenyataan yang diterima berkaitan dengan dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Kuesioner	Dikategorikan menjadi dua kategori, berdasarkan <i>cut off point</i> . Data tidak berdistribusi normal, sehingga <i>cut of point</i> menggunakan median. 1. Kurang Baik (skor < 67) 2. Baik (skor $\geq$ 67)	Nominal
4	Kepercayaan	Keyakinan pasien bahwa RSUD Kabupaten Ciamis akan memberikan pelayanan poli mata sesuai dengan harapan mereka.	Kuesioner	Dikategorikan menjadi dua kategori, berdasarkan <i>cut off point</i> . Data tidak berdistribusi normal, sehingga <i>cut of point</i> menggunakan median. 1. Rendah (skor < 26) 2. Tinggi (skor $\geq$ 26)	Nominal

#### D. Rancangan/Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Menurut Notoatmodjo (2010), pendekatan *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada

suatu saat (*point time approach*). Pada penelitian ini variabel bebas dan variabel terikat diukur dalam satu waktu.

## E. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Poli mata RSUD Ciamis pada periode bulan Januari-Juli Tahun 2023 sebanyak 2.563 kunjungan dengan rata rata 366 kunjungan per bulan.

### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2015), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow (1997) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha/2 p (1 - p) N}{d^2 (N - 1) + Z^2 1 - \alpha/2 p (1 - p)}$$

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Jumlah Populasi

P = Perkiraan proporsi variabel dependen

$\alpha$  = Derajat kepercayaan (0,5)

$Z_{1-\alpha/2}$  = Statistik Z (1,96 untuk  $\alpha = 0,05$ )

d = Presisi absolut atau margin of error (0,05)

Berdasarkan rumus diatas, maka besar sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5) \times 366}{(0,05)^2 \times (366 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 366}{0,0025 \times (365) + (3,8416) \times 0,25}$$

$$n = \frac{351,506}{1,8729}$$

$$n = 187,68 = 188 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus Lemeshow tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 187,68 sampel atau dibulatkan menjadi 188 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai (Sugiyono, 2017).

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang harus dipenuhi dalam masing-masing anggota populasi untuk dijadikan sampel. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pasien umum atau pasien non BPJS yang berobat di poli mata RSUD Kabupaten Ciamis.
- 2) Telah mendapatkan pelayanan kesehatan di poli mata.
- 3) Bersedia menjadi responden.
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 5) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan dengan keluarga pasien.

### 2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan karakteristik anggota populasi untuk dikeluarkan dari sampel penelitian, adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pasien tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- 2) Pasien yang belum mendapatkan pelayanan.
- 3) Karyawan RSUD Ciamis yang menjadi pasien Rawat Jalan di Poli Mata.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015). Jenis kuesioner pada penelitian ini yaitu kuesioner tertutup. Pertanyaan kuesioner yang disediakan berupa pertanyaan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien yaitu kepuasan pasien, persepsi kualitas pelayanan, dan kepercayaan.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui ke validan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden.

Untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian, maka digunakan *corrected item total correlation* dengan bantuan SPSS *versi 29 for windows*. Item kuesioner dalam uji validitas dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%. Sebaliknya item dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%. Pengambilan keputusan pada uji validitas ini yaitu menggunakan  $r_{tabel}$  yaitu 0,361 dengan signifikansi 0,05.

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pasien**

No. Item	r hitung	r tabel (5%)	Sig	Kriteria
L1	0,875	0,361	0,001	Valid
L2	0,715	0,361	0,001	Valid
L3	0,565	0,361	0,001	Valid
L4	0,583	0,361	0,001	Valid
L5	0,773	0,361	0,001	Valid

Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui, bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dari 5 item pertanyaan terkait variabel



loyalitas pasien dinyatakan seluruhnya valid. Dapat dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

No. Item	r hitung	r tabel (5%)	Sig	Kriteria
KP1	0,554	0,361	0,001	Valid
KP2	0,379	0,361	0,039	Valid
KP3	0,519	0,361	0,003	Valid
KP4	0,553	0,361	0,002	Valid
KP5	0,723	0,361	0,001	Valid
KP6	0,488	0,361	0,006	Valid
KP7	0,591	0,361	0,001	Valid
KP8	0,568	0,361	0,001	Valid
KP9	0,508	0,361	0,004	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diketahui, bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dari 9 item pertanyaan terkait variabel kepuasan pasien dinyatakan seluruhnya valid. Dapat dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan**

No. Item	r hitung	r tabel (5%)	Sig	Kriteria
PK1	0,466	0,361	0,009	Valid
PK2	0,525	0,361	0,003	Valid
PK3	0,486	0,361	0,007	Valid
PK4	0,407	0,361	0,026	Valid
PK5	0,492	0,361	0,006	Valid
PK6	0,617	0,361	0,001	Valid
PK7	0,537	0,361	0,002	Valid
PK8	0,421	0,361	0,020	Valid
PK9	0,431	0,361	0,017	Valid
PK10	0,416	0,361	0,022	Valid
PK11	0,681	0,361	0,001	Valid
PK12	0,387	0,361	0,035	Valid
PK13	0,480	0,361	0,007	Valid
PK14	0,447	0,361	0,013	Valid
PK15	0,426	0,361	0,019	Valid
PK16	0,507	0,361	0,004	Valid
PK17	0,364	0,361	0,048	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui, bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dari 17 item pertanyaan terkait variabel persepsi kualitas pelayanan dinyatakan seluruhnya valid. Dapat dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepercayaan Pasien**

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (5%)	Sig	Kriteria
KEP1	0,363	0,361	0,049	Valid
KEP2	0,468	0,361	0,009	Valid
KEP3	0,576	0,361	0,001	Valid
KEP4	0,693	0,361	0,001	Valid
KEP5	0,703	0,361	0,001	Valid
KEP6	0,366	0,361	0,047	Valid
KEP7	0,554	0,361	0,002	Valid

Berdasarkan tabel 3.5 dapat diketahui, bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dari 7 item pertanyaan terkait variabel kepercayaan pasien dinyatakan seluruhnya valid. Dapat dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%. Instrumen penelitian memiliki hasil akhir bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah kegiatan untuk menguji suatu instrumen bahwa instrumen tersebut konsisten dan mempunyai stabilitas terhadap data atau temuan (Sugiyono, 2020). Uji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach's* Alpha dengan taraf signifikansi 5%. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Kriteria pengajuan reliabilitas yaitu jika nilai  $\alpha > 0,60$  berarti pernyataan reliabel, dan sebaliknya jika  $\alpha \leq 0,60$  berarti pernyataan tidak reliabel.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Kriteria
1	Loyalitas Pasien	0,749	5	Reliabel
2	Kepuasan Pasien	0,682	9	Reliabel
3	Persepsi Kualitas Pelayanan	0,779	17	Reliabel
4	Kepercayaan Pasien	0,671	7	Reliabel

## G. Prosedur Penelitian

### 1. Tahap Persiapan

- a. Meminta surat pengantar dari kampus untuk ke RSUD Ciamis.
- b. Pengumpulan data berupa jumlah kunjungan pasien poli mata di RSUD Ciamis.
- c. Pengumpulan literature yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai bahan referensi.
- d. Menyusun lembar kuesioner berupa pertanyaan yang akan disebarakan kepada responden untuk survei awal.
- e. Melakukan survei awal ke 35 pasien yang sedang berobat di poli mata RSUD Ciamis.
- f. Mengumpulkan dan mengolah data hasil survei awal.
- g. Penyusunan proposal penelitian.

### 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Pembuatan surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi dan Badan Kesatuan dan Politik Kabupaten Ciamis.

- b. Melakukan wawancara kepada pasien yang sedang berobat jalan di poli mata RSUD Ciamis.

### **3. Tahap Penyusunan Laporan**

- a. Melakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan.
- b. Menguraikan secara sistematis hasil dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan.

## **H. Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data**

Setelah data primer dan data sekunder terkumpul, maka proses selanjutnya adalah pengolahan data. Berikut ini merupakan tahapan-tahapan dalam pengolahan data yang dilakukan:

#### *1) Editing*

Dalam tahap ini, dilakukan pengecekan isi dari kuesioner dan memperbaiki atau mengoreksi data kuesioner sehingga kelengkapan, kejelasan, kekonsistenan, dan kerelevanan data dapat terkontrol.

#### *2) Scoring*

*Scoring* merupakan proses penentuan skor untuk jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi atau kategori yang cocok tergantung pada jawaban responden. Pertanyaan variabel bebas menggunakan skala *likert* dimana pemberian skor dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.7**  
**Skor Pertanyaan Variabel Bebas**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pertanyaan variabel terikat menggunakan skala *Guttman* dengan dua kategori yaitu jawaban “Ya” akan diberikan skor 1, sedangkan untuk jawaban “Tidak” akan diberikan skor 0.

Pengkategorian hasil pada variabel bebas dan terikat dilakukan pengklasifikasian skor didasarkan atas distribusi data. Jika distribusi data normal, mean digunakan sebagai *cut off point*, jika distribusi tidak normal maka median digunakan sebagai *cut off point*.

### 3) Coding

Pengkodean atau *coding* yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2018:177). Berikut kode yang digunakan dalam penelitian:

**Tabel 3.8**  
**Kode Setiap Variabel**

No	Variabel	Kode	Keterangan
1	Loyalitas Pasien	1	Tidak Loyal
		2	Loyal
2	Kepuasan Pasien	1	Kurang Puas
		2	Puas
3	Persepsi Kualitas Pelayanan	1	Kurang Baik
		2	Baik
4	Kepercayaan	1	Rendah
		2	Tinggi

#### 4) *Data Entry*

Jawaban dari masing-masing responden dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam program atau *software* computer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program *SPSS*.

#### 5) Pembersihan data (*Cleaning*)

Setelah semua data dari responden selesai dimasukkan, maka dilakukan proses pembersihan data (*data cleaning*). Proses ini dilakukan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan atau ketidaklengkapan data agar selanjutnya bisa dikoreksi.

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Data yang terkumpul dari setiap variabel akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Variabel yang dianalisis univariat yaitu loyalitas pasien, karakteristik responden, kepuasan pasien, persepsi kualitas pelayanan, dan kepercayaan.

### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018:183). Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis apakah ada hubungan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Sedangkan untuk proses analisis data dilakukan

dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Menurut Budiarto (2002), dasar pengambilan keputusan penerimaan hipotesis dilihat berdasarkan tingkat signifikansi (nilai alpha) sebesar 0,05:

- 1) Jika  $p\ value \leq 0,05$ , maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika  $p\ value > 0,05$ , maka keputusannya adalah  $H_0$  gagal ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel silang pada penelitian ini yaitu 2x2 dan hasil berdasarkan uji *chi-square* seluruh analisis hubungan variabel bebas dan terikat tidak terdapat sel yang mempunyai nilai harapan (E) < 1 dan tidak ada sel yang mempunyai nilai harapan (E) < 5 lebih dari 20% jumlah sel, artinya pada penelitian ini memenuhi syarat uji *chi-square* untuk nilai *p-value* menggunakan nilai pada *continuity correction*.