

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif berlandaskan filsafat positivisme. Data dikumpulkan dari populasi atau sampel melalui instrumen penelitian dan dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis. Sugiyono (2021), pendekatan kuantitatif mengukur serta menganalisis hubungan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, dengan kepuasan pasien sesuai data numerik secara objektif. Jadi, penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel mencakup variabel bebas (*independent variable*), berupa kualitas pelayanan (X1), kepercayaan pasien (X2), dan aksesibilitas (X3). Kemudian variabel yang dipengaruhi (*dependent variable*) yaitu kepuasan pasien (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi mencakup subjek atau objek dengan karakteristik sebagai sasaran penelitian. Sugiyono (2017) dalam Rambe (2021). Populasi meliputi pasien rawat jalan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Berdasarkan rekam medis, jumlah pasien rawat jalan periode Januari–Maret mencapai 7.874 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian anggota populasi dengan karakteristik sesuai kebutuhan penelitian. Sugiyono (2018) dalam M. Syuzairi, Akhirman (2022). Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*, sehingga setiap anggota populasi tidak berpeluang setara sebagai sampel. Penggunaan

metode *non-probability sampling* dalam penelitian ini dikarenakan tidak semua anggota populasi dapat dijangkau oleh peneliti serta adanya keterbatasan waktu dan kondisi di lapangan, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan pengambilan sampel secara acak. Teknik *accidental sampling* untuk pemilihan responden berdasarkan pasien ditemui saat penelitian serta memenuhi kriteria sampel (Prof. Dr. Sugiyono, 2021). Teknik *accidental sampling* dipilih karena memudahkan peneliti memperoleh responden dari pasien rawat jalan selama pelayanan. Kriteria meliputi:

1. Pasien berusia > 15 tahun.
2. Pernah melakukan pelayanan rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari minimal 1 kali.

Jumlah sampel menggunakan Hair et al (2010) ukuran responden ideal dan representative pada variabel dikali 5-10. Penelitian memiliki 15 item parameter responden ada $15 \times 10 = 150$ responden. Penelitian ini menggunakan hair et al dalam menentukan sampel karena disesuaikan dengan jumlah indikator penelitian, sehingga dapat digunakan untuk mendukung analisis data. Maka, jumlah sampel mencakup 150 responden pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

3.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber data menunjukkan asal informasi diperoleh untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Sugiyono, (2016) mengelompokkan sumber data menjadi data primer serta sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui observasi, wawancara, maupun kuesioner. Undari Sulung (2024), penelitian menggunakan data primer dari pasien rawat jalan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Pengumpulan melalui kuesioner berisi pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, serta kepuasan pasien.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dihimpun peneliti melalui sumber tersedia dan tidak berasal langsung dari responden. Data tersebut dapat berupa dokumen, arsip, literatur, maupun informasi yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh pihak lain. Menurut Undari Sulung (2024). Data sekunder diperoleh melalui sumber perantara yang telah tersedia sebelum penelitian. Data sekunder didapat dari beragam referensi jurnal, artikel dan data rekam medis RSUD Ki Ageng Selo Wirosari serta berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen penelitian. Kuesioner memuat pernyataan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, serta kepuasan pasien rawat jalan. Sugiyono, (2016), kuesioner dilandasi indikator setiap variabel, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, dan kepuasan pasien rawat jalan. Sebanyak 150 pasien rawat jalan menjadi responden penelitian. Setiap responden memilih jawaban paling sesuai pengalaman pelayanan melalui pilihan jawaban disediakan.

Penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur setiap indikator variabel. Responden menilai setiap pernyataan berdasarkan tingkat persetujuan, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skor jawaban digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, serta kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Kriteria Jawaban			Nilai
A	Sangat setuju	(SS)	5
B	Setuju	(S)	4
C	Netral	(N)	3
D	Tidak setuju	(TS)	2
E	Sangat tidak setuju	(STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan 1 metode. Pertama, kuesioner disebarkan secara langsung dalam bentuk lembar kertas kepada responden dilokasi penelitian.

3.5 Variabel dan indikator

Adapun uraian tentang definisi operasional untuk setiap variabel serta indikator yang menjadi dasar pengukuran dalam studi ini:

Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator

NO	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER
1	Kualitas Pelayanan sebagai skala kesesuaian layanan diperoleh pasien dan harapannya, tercermin dari kesopanan, kepercayaan, efisiensi, ketepatan waktu, ketepatan dan kecepatan	1 <i>Evironment</i> (lingkungan) 2 <i>Empathy</i> (empati) 3 <i>Efficiency</i> (efisiensi)	menurut Vito et al., (2023)

	elayanan, keramahan petugas, perhatian dalam pemberian informasi, serta pengalaman menyenangkan yang dirasakan pasien selama proses pelayanan berlangsung.	4	<i>Effectiveness</i> (efektivitas)	
2	kepercayaan pasien terbentuk dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang meliputi aspek komunikasi, pelayanan administrasi, serta interaksi dengan petugas kesehatan.		1. <i>Benevolence</i> 2. <i>Integrity</i> 3. <i>Competence</i> 4. <i>Honesty</i>	Menurut Nanda, (2025)
3	Aksesibilitas merupakan kemudahan yang dimiliki pasien dalam memperoleh dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Aksesibilitas mencakup aspek keterjangkauan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kemudahan prosedur pelayanan, serta ketersediaan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		1. Ketersediaan 2. Akomodasi 3. Keterjangkauan Biaya 4. Penerimaan	Menurut Wutsqa et al., (2025)
4	Kepuasan pasien menunjukkan penilaian layanan kesehatan setelah membandingkan harapan sebelum pelayanan dengan pengalaman selama memperoleh layanan. Tingkat kepuasan tercerminkan dari kesesuaian ekspektasi pasien dan kinerja pelayanan.		1. Kepuasan dengan sistem layanan kesehatan 2. Kepuasan dengan akses dan kualitas layanan kesehatan 3. Kepuasan dengan proses dan hubungan layanan kesehatan	Menurut Paludi, (2024)

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data untuk menguji hubungan kualitas pelayanan (X1), kepercayaan pasien (X2), serta aksesibilitas (X3) dengan kepuasan pasien rawat jalan (Y) secara parsial maupun simultan. Data kuesioner ditabulasi dan diolah menggunakan SPSS untuk tahap analisis. Pengujian verifikatif berbantuan SPSS dengan mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t serta uji koefisien determinasi (R^2).

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen penelitian berupa butir pernyataan pada kuesioner. Menurut Janna, (2021), validitas diuji dengan mengorelasikan skor setiap butir dengan skor total pada taraf signifikansi $< 0,05$. Kriteria pengujian meliputi :

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item pertanyaan berkorelasi signifikan pada skor total dan valid
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan pada skor total, dan tidak valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Suharsimi dalam Aziz (2018) menjelaskan reliabilitas menjadi tingkat keandalan instrumen penelitian. Instrumen dengan tingkat reliabilitas baik memiliki kemampuan menghasilkan data secara konsisten sehingga dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Mohammad Wardi, Nely Supeni, (2023) menyatakan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi instrumen penelitian. Kuesioner memenuhi kriteria reliabel apabila jawaban responden konsisten disetiap waktu.

Pengujian reliabilitas guna mengetahui kestabilan hasil pengukuran apabila instrumen digunakan dua kali atau lebih pada kondisi serupa. Penelitian menggunakan uji statistik Cronbach Alpha berbantuan SPSS. Variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

3.6.3 Uji Normalitas

Ghozali (2018: 145) dalam (Mohammad Wardi, Nely Supeni, 2023), uji normalitas menjadi landasan pemeriksaan distribusi residual pada model regresi. Penelitian menerapkan metode Kolmogorov-Smirnov berbantuan SPSS. Kriteria keputusan ditetapkan berdasarkan nilai signifikansi, yaitu residual memenuhi asumsi normalitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Nilai signifikansi $< 0,05$ menunjukkan residual tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.4 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas menurut Mardiatmoko, (2020), uji multikolinearitas untuk mendeteksi kemiripan hubungan antarvariabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas muncul dua atau lebih variabel independen berkorelasi linear tinggi, sehingga kestabilan estimasi regresi terganggu. Beberapa tanda menunjukkan multikolinearitas antara lain:

Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas. Multikolinearitas dilihat dari nilai variance inflation faktor (VIF) dan tolerance. Apabila nilai VIF $< 10,0$ dan tolerance $> 0,10$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas

- 1) Nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi

- 2) Perbandingan koefisien determinasi parsial (r^2) dengan koefisien determinasi simultan (R^2)
- 3) Nilai eigenvalue serta condition index

3.6.5 Uji Heterokedastisitas

Mardiatmoko (2020), heterokedastisitas sebagai kondisi varian residual tidak konstan disetiap pengamatan. Pengujian untuk mendeteksi ketidaksamaan varian residual pada model regresi. Model regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas apabila varian residual bersifat konstan.

3.6.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis keterkaitan satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Ely Mulyati, S.T. et al., (2024) menjelaskan metode regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda disusun berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y = Nilai diramalkan (Kepuasan Pasien)

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi X_1 (Kualitas Pelayanan)

β_2 = Koefisien regresi X_2 (Kepercayaan Pasien)

β_3 = Koefisien regresi X_3 (Aksesibilitas)

e = Error atau residual

Data hasil penelitian dianalisis menggunakan regresi linier berganda (*Multiple Linear Regression*) berbantuan SPSS untuk pengujian hipotesis. Metode digunakan

pada model dengan satu variabel dependen serta lebih dari satu variabel independen. Output analisis menghasilkan koefisien regresi setiap variabel independen sebagai dasar penilaian kontribusi masing-masing variabel pada variabel dependen dalam persamaan regresi.

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menilai kontribusi setiap variabel independen terhadap variabel dependen melalui pengujian individual. Kabanga et al., (2023) menjelaskan uji t untuk menilai signifikansi hubungan setiap variabel independen pada variabel dependen. Pada penelitian, pengujian untuk menganalisis kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, serta aksesibilitas dalam kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan melalui pengujian parsial.

Arah hubungan ditentukan berdasarkan tanda koefisien regresi. Nilai negatif (-) menunjukkan hubungan berlawanan arah, sedangkan nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah. Tingkat signifikansi ditinjau melalui nilai Sig. Nilai $\text{Sig.} < 0,05$ ($\alpha = 5\%$) menunjukkan hasil signifikan. Kriteria keputusan uji t berikut:

- 1) Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau nilai $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kondisi menunjukkan variabel independen memiliki hasil signifikan pada variabel dependen
- 2) Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Kondisi menunjukkan variabel independen tidak memiliki hasil signifikan pada variabel dependen.

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) menunjukkan proporsi variasi variabel dependen dijelaskan variabel independen dalam model regresi. Rentang nilai R² berada pada 0–1. Nilai mendekati 1 menandakan kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen semakin tinggi. Sugito & Marliyana, (2021) dalam Ely Mulyati, S.T. et al., (2024). Dalam penelitian yang menggunakan regresi linier berganda, nilai yang digunakan adalah Adjusted R Square, rumusnya yaitu :

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - \frac{(1 - R^2)(N-1)}{N-K-1}$$

Keterangan:

R²= Koefisien determinasi

n= Jumlah sampel

k= Jumlah variabel independen

Nilai Adjusted R Square untuk mengetahui kemampuan model regresi menerangkan variasi kepuasan pasien rawat jalan. Nilai mencerminkan proporsi kepuasan pasien dijelaskan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, serta aksesibilitas setelah penyesuaian jumlah variabel dalam model. Perhitungan Adjusted R Square diperoleh dari output pengolahan data SPSS.