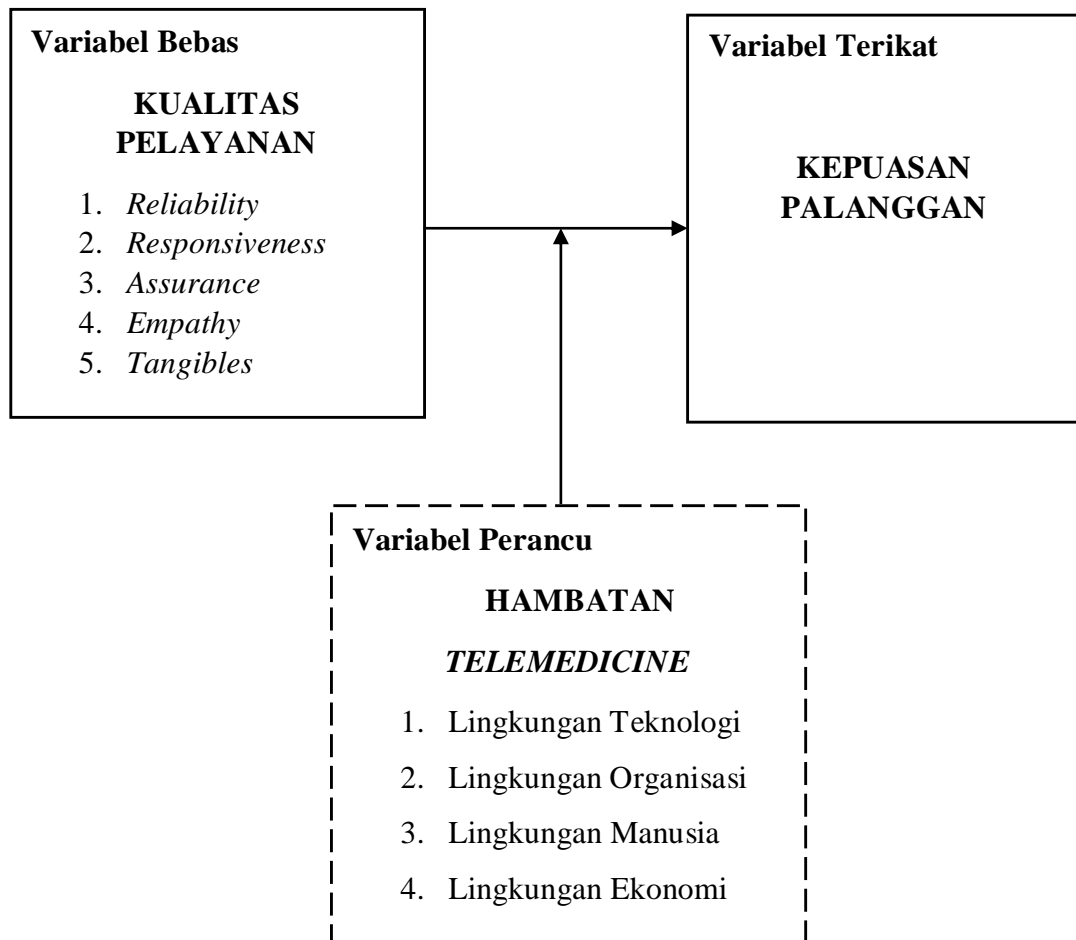


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1

Kerangka Konsep

B. Hipotesis

Ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pengguna *platform telemedicine* Halodoc Tahun 2022

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Pada penelitian tersebut akan dilakukan pengambilan data pada bulan Juli tahun 2022 dengan data pengguna *platform* Halodoc pada triwulan kedua tahun 2022 melalui pengambilan data menggunakan koisioner *platform online* google formulir.

D. Jenis dan Peneitian

Jenis Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya dengan pendekatan *cross sectional*, artinya semua variabel yang diamati pada waktu yang sama.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan fitur konsultasi dengan Dokter pada *platform* Halodoc di wilayah Kota Semarang dan sekitarnya.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kota Semarang yang pernah menggunakan pelayanan *telemedicine* halodoc selama triwulan kedua tahun 2022. Supardi (1993) mengatakan sampel merupakan jumlah bagian dari sebuah populasi. Apabila populasi besar yang tidak memungkinkan peneliti mengambil seluruh populasi untuk diteliti maka peneliti dapat menggunakan sampel, namun sampel yang

diambil harus mewakili dari populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari masyarakat di Kota Semarang dan sekitarnya yang menggunakan (*user*) pelayanan *telemedicine* yang memenuhi syarat dengan kriteria *inklusi* adalah kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel sebagai responden yang meliputi. (Notoatmodjo, 2010)

- a. Seseorang yang pernah menggunakan pelayanan *platform telemedicine* halodoc selama triwulan kedua tahun 2022 yaitu antara bulan Januari 2022 sampai dengan waktu penelitian dilaksanakan.
- b. Seseorang yang sadar dan berusia ≥ 17 tahun yang mampu mengutarakan pendapatnya.
- c. Seseorang yang melakukan pelayanan *platform telemedicine* pelayanan konsultasi dokter halodoc.

Kriteria eksklusi dalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2010)

- a. Seseorang yang pernah menggunakan pelayanan *platform telemedicine* halodoc di indonesia yaitu sesudah bulan Maret 2022.

3. Besar Sampel

Penelitian ini menggunakan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow et al, (1990) Karena jumlah populasi di Kota Semarang tidak diketahui, Oleh karena itu peneliti menentukan jumlah sampel digunakan rumus *Lameshow* sebagai berikut :

Rumus Lamesshow :

$$n = z^{2\alpha} \left(\frac{P \times Q}{d^2} \right)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$Z_{2\alpha}$ = Ztabel dengan tingkat signifikansi tertentu

Q = (1-P), proporsi populasi yang diharapkan tidak memiliki karakteristik tertentu

P = proporsi populasi yang memiliki karakteristik tertentu

d = Tingkat kesalahan yang ditoleransi

Tabel 3.1
Jumlah Sampel

No	Variabel	P1	P2	P value	n	Peneliti
1	Kepuasan	0,95	0,15	0,0001	7	(Siyoto et al, 2016)
2	Mutu	0,64	0,2	0,0001	30	(Fitria, 2013)

Penelitian yang digunakan sebagai dasar perhitungan adalah penelitian yang dilakukan oleh Siyoto et al (2016). Berdasarkan penghitungan besar sampel diatas, diketahui kebutuhan sampel terbesar adalah 30 sampel untuk mewakili populasi yang menggunakan *platform telemedicine* di Kota Semarang Sugiono (2012) menyarankan tentang ukuran sampel dalam penelitian multivariat (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Karena penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan analisis regresi logistik multivariat dimana dibutuhkan sampel minimal 10-20 responden untuk setiap variabel penelitian. Jumlah variabel dalam penelitian ini

berjumlah 2 variabel sehingga perhitungan sampel ditingkatkan menjadi 20 responden untuk masing-masing variabel sehingga perhitungan menjadi $n = 20 \times 2 = 40$ responden. Hasil perhitungan tersebut didapatkan bahwa sampel minimal yang dibutuhkan adalah 40 responden.

Diuraikan dalam perhitungan sebagai berikut, misal proporsi populasi yang diharapkan sebesar 50%, tingkat kesalahan sebesar 10%, dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96 dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh yaitu:

Rumus Lamesshow :

$$n = z^2 \left(\frac{P \times Q}{d^2} \right)$$

$$n = (1,96 \left(\frac{0,50(1-0,050)}{0,10^2} \right)$$

$$n = 96,04$$

Sampel yang diteliti 96.04 atau dibulatkan menjadi 96 sampel data.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling ini cocok dipilih untuk populasi yang bersifat infinit, artinya besaran anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dahulu. Prinsip penentuannya menemukan sampel berdasarkan kebetulan atau asal menemukan responden, namun peneliti menetapkan terlebih dahulu jumlah sampel minimal yang diperlukan (Supardi, 1993).

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Tabel 3.2

Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat dan Cara Ukur	Hasil Pengukuran	Skala Data
Variabel Bebas					
1.	Mutu Layanan	<p>Respon responden mengenai keseluruhan pelayanan yang dirasakan berdasarkan 5 dimensi pelayanan elektronik yang meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati, Bukti Fisik.</p> <p>a. Keandalan (<i>reliability</i>) kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.</p> <p>b. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) kemampuan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (<i>responsive</i>) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas</p> <p>c. Jaminan dan kepastian (<i>assurnce</i>) Komunikasi (<i>comunication</i>), kerdibilitas (<i>credibility</i>), keamanan (<i>security</i>), kompetensi (<i>competence</i>), dan sopan santun.</p>	<p>Alat : Kuesioner Cara ukur : Observasi</p> <p>Responden mengisi kuesioner dengan 15 pertanyaan yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan jawaban Setiap pertanyaan diukur dengan skala likert 1-2 yaitu:</p> <p>1. Puas 2. Tidak Puas</p> <p>Skor masing-masing pertanyaan kemudian dijumlahkan dan dihitung menjadi nilai skor setiap dimensi dengan pertanyaan sebagai berikut.</p> <p>a. Keandalan : pernyataan 1-3 b. Daya tanggap : pernyataan 4-6 c. Jaminan dan kepastian: pernyataan 7-9 d. Empati : pernyataan 10-12 e. Bukti fisik : pernyataan 13-15</p>	<p>1. Puas : ($\geq 17\%$)</p> <p>2. Tidak Puas : ($< 17\%$)</p>	Ordinal

		<p>d. Empati (<i>empathy</i>) pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.</p> <p>e. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal</p>			
--	--	---	--	--	--

Variabel Terikat					
1.	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya	<p>Alat : Kuesioner Cara ukur : Observasi</p> <p>Cara ukur: Kuesioner pertanyaan nomor 16-27. Setiap pertanyaan diukur dengan skala likert 1-2 yaitu:</p> <p>1. Puas 2. Tidak Puas</p> <p>Skor masing-masing pertanyaan kemudian dijumlahkan dan dihitung menjadi nilai skor kepuasan.</p> <p>b. Layanan Aplikasi Halodoc : pernyataan 16-18 c. Sikap dan Respon : pernyataan 19-21 d. Harga Jasa : pernyataan 22-24 e. Kemudahan Fitur Konsultasi Dokter : pernyataan 25-27</p>	<p>1. Puas : ($\geq 14\%$) 2. Tidak Puas : ($< 14\%$)</p>	Ordinal

G. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan koesioner yang dibagikan secara *via online* melalui *Platform Online Google Formulir*.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel menggunakan kuesioner yang dilakukan dengan mengedarkan suatu daftar pertanyaan yang berupa formulir-formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban, dan sebagainya (Setiadi, 2008). Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pengguna fitur konsultasi dengan dokter pada aplikasi halodoc. Pengukuran masing – masing variabel dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pendapat responden mengenai tingkat variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Menggunakan metode skala likert.

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan

Indikator	Pertanyaan		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
<i>a. Reliability</i>	1	2	3
<i>b. Responsiveness</i>	3	4	3
<i>c. Assurance</i>	5	6	3
<i>d. Emphaty</i>	7	8	3
<i>e. Tangible</i>	9	10	3

Tabel 3.4

Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pengguna

Indikator	Pertanyaan		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
a. Layanan Aplikasi Halodoc	1,2	3	3
b. Sikap dan Respon Fitur Konsultasi Dokter	4,5	6	3

c. Harga Jasa Fitur Konsultasi Dokter	7	8	3
d. Kemudahan Fitur Konsultasi Dokter	9	10	3

Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tidak baku artinya disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan teori yang digunakan pada bab sebelumnya sehingga perlu dilakukan pengujian keabsahan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006), uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Uji validitas digunakan untuk mengetahui fungsi ukur instrument mengenai ketepatan dan kecermatan untuk mengukur variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan analisa butir adalah skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total, selanjutnya dihitung dengan rumus *product moment*.

Uji validitas menggunakan korelasi *bivariate pearson*. Pertanyaan dikatakan valid jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (dengan sig. 0,05). Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.1 diketahui bahwa setiap pertanyaan telah valid.(Afifah Nur, 2021)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk perhitungan uji reliabilitas ini harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memiliki validitas. Metode pengujian realibilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *internal consisteney*, yaitu melakukan uji coba sekali saja, kemudian hasil yang diperoleh dianalisis

dengan teknik tertentu Uji instrumen ini dikatakan reliabel jika memiliki nilai alfa minimal 0,60 (Ghozali, 2007).

. Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan rumus koefisien reliabilitas *alfa cronbach's* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2_t} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah item dalam instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah butir varian

σ^2_t = Varians total

Menurut penelitian sebelumnya (Afifah Nur, 2021) uji reabilitas didapat sebagai berikut :

Tabel 3.5
Uji Reabilitas

Variabel	Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r Hitung	r Tabel	Ket.	Nilai Cronbach's Alpha (α)	Ket.
Kemudahan	K 1	0,512	0,361	Valid	0,922	Reliabel
	K 2	0,412	0,361	Valid		
	K 3	0,377	0,361	Valid		
	K 4	0,391	0,361	Valid		
Tampilan Desain	T 1	0,512	0,361	Valid		
	T 2	0,453	0,361	Valid		
	T 3	0,431	0,361	Valid		
	T 4	0,637	0,361	Valid		
Daya Tanggap	D 1	0,664	0,361	Valid		
	D 2	0,637	0,361	Valid		
	D 3	0,664	0,361	Valid		
	D 4	0,789	0,361	Valid		
Personalisasi	P 1	0,656	0,361	Valid		
	P 2	0,789	0,361	Valid		
	P 3	0,656	0,361	Valid		
	P 4	0,802	0,361	Valid		

Jaminan	J 1	0,806	0,361	Valid		
	J 2	0,802	0,361	Valid		
	J 3	0,806	0,361	Valid		
	J 4	0,653	0,361	Valid		
Kepuasan	S 1	0,524	0,361	Valid	0,813	Reliabel
	S 2	0,653	0,361	Valid		

Variabel	Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r Hitung	r Tabel	Ket.	Nilai Cronbach's Alpha (α)	Ket.
	S 3	0,524	0,361	Valid		
	S 4	0,816	0,361	Valid		
WOM (Word Of Mouth)	W 1	0,781	0,361	Valid		
	W 2	0,816	0,361	Valid		
	W 3	0,781	0,361	Valid		
Niat Retensi	N 1	0,390	0,361	Valid	0,850	Reliabel
	N 2	0,477	0,361	Valid		
	N 3	0,399	0,361	Valid		
	N 4	0,615	0,361	Valid		

I. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner online dengan domain *platfrom* Google Formulir yang dilaksanakan pada Bulan Juli Tahun 2022, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Instrumen penelitian merupakan kuesioner yang terdiri dari 27 pertanyaan yang dikembangkan dari teori Ribbink et al (2004) yang telah dimodifikasi. Setiap pertanyaan kemudian diberikan skor dan dikelompokkan menjadi kategori mutu pelayanan baik dan dan buruk serta kepuasan dengan kategori puas dan kurang puas.

J. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data terlebih dahulu dilakukan secara manual, kemudian secara statistik dengan menggunakan program komputerisasi dan melalui beberapa tahap yaitu *editing, coding, entry, dan cleaning* (Hastono, 2007).

a. *Editing*

Yaitu melakukan pengecekan kembali kebenaran data yang telah dikumpulkan sudah lengkap, jelas, relevan, dan konsisten. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Jawaban kuesioner dari responden secara langsung diolah, tapi perlu diperiksa terlebih dahulu terkait kelengkapan jawaban (Setiadi, 2007). Proses *editing* penelitian ini dilakukan sendiri oleh peneliti.

b. *Coding*

Yaitu klarifikasi bentuk jawaban-jawaban yang ada didasarkan dengan jenis- jenisnya, kemudian diberi kode sesuai dengan karakter masing- masing yang berupa angka untuk memudahkan dalam pengolahan data, diantaranya :

1. Kualitas Mutu pelayanan

1. Puas : (1)

2. Tidak Puas : (2)

2) Kepuasan Pengguna

1. Puas : (1)

2. Tidak Puas : (2)

c. *Entry*

Memasukan data (*entry*) yaitu jawaban dari masing-masing responden dalam bentuk kode (angka atau huruf) dimasukan ke dalam program SPSS yang ada di komputer (Setiadi, 2007).

d. *Cleaning*

Notoatmojo (2010) mengungkapkan bahwa kesalahan-kesalahan dalam pengkodean, ketidaklengkapan data, dan lain-lain yang berhubungan dengan data dapat terjadi setelah semua data dari

responden dimasukkan. Oleh sebab itu perlu dilakukan *Cleaning* untuk pembersihan data-data yang tidak sesuai dengan kebutuhan (Setiadi, 2007).

2. Analisa Data

a. Univariat

Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variable (Notoatmodjo, 2010).

Rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan :

P : Presentasi frekuensi

f : Frekuensi tiap kategori

N : Jumlah sampel

Berdasarkan rumus tersebut, kemudian skor masing masing variabel akan dikelompokkan sebagai berikut.

a. Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisa ini menggunakan uji *chi square* karena variabel independen dan variabel dependen adalah variabel kategorik. Dalam uji ini kemaknaan $\alpha = 0,05$, pada dasarnya uji ini digunakan untuk melihat antara frekuensi yang diamati dengan frekuensi yang diharapkan dengan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Keterangan :

X^2 : Nilai *Chi Square*

\sum : Jumlah

O : Nilai Observasi

E : Nilai Ekspektatif

Untuk melihat kemaknaan hubungan secara statistik digunakan batas kemaknaan alpha sebesar 0,05, dengan ketentuan :

1. H_a diterima dan H_o ditolak : jika P value $\leq 0,05$ artinya ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. H_a ditolak dan H_o gagal ditolak : jika P value $> 0,05$ artinya tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Aturan yang berlaku untuk uji *Chi Square* untuk program komputerisasi seperti SPSS adalah sebagai berikut :

- 1) Bila pada tabel *kontigency* 2x2 dijumpai nilai e (harapan) kurang dari 5, maka hasil yang digunakan adalah *Fisher Exact Test*,
- 2) Bila pada tabel *kontigency* 2x2 tidak dijumpai nilai e (harapan) kurang dari 5, maka hasil yang digunakan adalah *Continuity Correction*.
- 3) Bila pada tabel *kontigency* yang lebih dari 2x2 misalnya 3x2, 3x3 dan lain-lain, maka hasil yang digunakan adalah *Pearson Chi-Square*

- 4) Bila pada tabel *kontigency* 3x2 ada sel dengan nilai frekuensi harapan \leq kurang dari 5, maka akan dilakukan merger sehingga menjadi tabel *kontigency* 2x2

K. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian akan dilakukan pada Bulan Juli tahun 2022 dengan pengambilan data koesioner pengguna aplikasi Halodoc triwulan kedua tahun 2022.