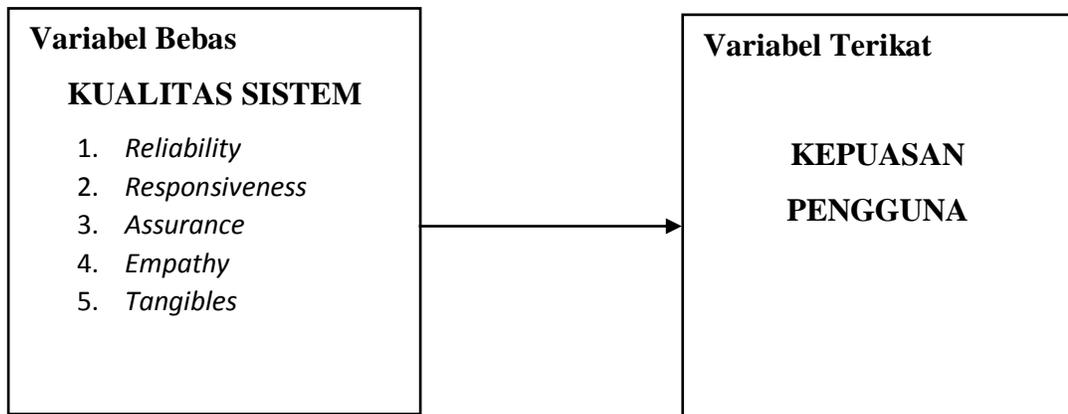


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3.8 Kerangka Konsep

#### 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Pada penelitian tersebut akan dilakukan pengambilan data pada bulan Juli 2022, penelitian ini diambil di RS Panti Wilasa pada petugas pelayanan fisioterapi.

#### 3.3 Jenis dan Penelitian

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 desain *cross sectional*, artinya semua variabel yang diamati pada waktu yang sama.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### *1. Populasi*

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas fisioterapi yang bertugas dalam menjalankan fitur E-Fis di rumah sakit Panti Wilasa Citarum tahun 2022.

#### *2. Sampel*

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diamati dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel dalam populasi ini adalah petugas fisioterapi yang bertugas dalam menjalankan fitur E-Fis di rumah sakit Panti Wilasa Citarum Tahun 2022 Semarang sebanyak 14 orang. Jadi dalam penelitian ini digunakan total *sampling*, artinya semua jumlah populasi dijadikan sampel.

### 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Tabel 1 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat dan Cara Ukur	Hasil Pengukuran	Skala Data
1.	Tingkat kepuasan	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya	Alat : Kuesioner Cara ukur : Observasi  Cara ukur: Kuesioner pertanyaan nomor 16-24. Setiap pertanyaan diukur dengan skala likert 1-4 yaitu: dimensi dengan pilihan pernyataan : 1. SP = Sangat Puas 2. P = Puas 3. TP = Tidak Puas 4. STP = Sangat Tidak Puas  Skor masing-masing pertanyaan kemudian dijumlahkan dan dihitung menjadi nilai skor kepuasan. a. Layanan Aplikasi E-Fis : pernyataan 16-18 b. Sikap dan Respon : pernyataan 19-20 c. Kemudahan Fitur : pernyataan 21-24	1. SP = Sangat Puas 2. P = Puas 3. TP = Tidak Puas 4. STP = Sangat Tidak Setuju	Ordinal

### 3.5 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. 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 kuesioner yang dibagikan kepada petugas fisioterapi yang mengaplikasikan E-Fis. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui perantara atau pihak lain dalam penelitian ini buku, jurnal publikasi dan referensi penelitian lainnya.

### 3.6 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 Kepuasan pengguna E-Fis. 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 2 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

#### a. 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

$\sigma^2 t$  = Varians total

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

Tabel 1 Uji Validitas dan Realiabilitas

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

### 3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2022, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Instrumen penelitian merupakan kuesioner yang terdiri dari 24 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.

### 3.8 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 :

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