

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada pasien Di Pukesmas di Kecamatan Kampar. Dengan pertimbangan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data yang di perlukan dan pada akhirnya waktu, tenaga dapat dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin. Waktu penelitian mulai pada bulan Desember 2016 Sampai Selesai.

3.2 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian). (Sugiyono, 2011. 82). Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang menjadi pasien Pada Pukesmas di Kecamatan Kampar.

Sampel adalah wakil populasi yang diteliti. Selanjutnya Margono (2008: 121) mengatakan bahwa sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang di ambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Menurut Heir dalam Ferdinand (2006: 225), maka penentuan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan perkalian antara jumlah variabel indikator yang digunakan dan dikalikan dengan 5 (25×5) = 125 orang. Jadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 125 orang. Penggunaan model Heir dalam menentukan jumlah sampel ini dikarenakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti tidak mengetahui pasti berapa orang populasi yang ada pada puskesmas Kecamatan Kampar untuk priode tertentu.

Metode sampel menggunakan *purposive sampling*, *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Margono, 2008: 127). Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah dengan criteria sebagai berikut:

1. Masyarakat yang berkunjung ke Pukesmas Di Kecamatan Kampar.
2. Memiliki KTP Kecamatan Kampar.
3. Berusia antara 26 s.d 51 tahun.
4. Pendidikan antara SMP s.d S3

Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sampel. (Sugiyono 2011: 84).

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada Pasien Pukesmas di Kecamatan Kampar.
2. Data Sekunder . Data sekunder adalah data atau sumber yang didapat dari bahan bacaan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Pengisian kuesioner penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan lima poin. Adapun skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah: Berdasarkan skala ordinal ini, responden diminta untuk menjawab dengan nilai jawaban sebagai berikut:

- 1) Untuk alternatif jawaban (SS) diberi skor 5
- 2) Untuk alternatif jawaban (S) diberi skor 4
- 3) Untuk alternatif jawaban (KS) diberi skor 3
- 4) Untuk alternatif jawaban (TS) diberi skor 2
- 5) Untuk alternatif jawaban (STS) diberi skor 1

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (*kuesioner*) suatu indikator variabel dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Deskriptif

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut dberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan metode Skala Likert.

karena semua jawaban responden yang diberikan dalam bentuk kualitatif, maka jawaban tersebut diberikan skala sehingga menjadi data-data yang bersifat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kuantitatif, kategori yang berdasarkan pada skala likert, dimana responden untuk menjawab pernyataan dengan nilai jawaban seperti ini:

$$\text{interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{5}$$

$$\text{interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Tabel 3.1: Interval Rata-Rata Pernyataan Jumlah Responden

Interval rata-rata	Kategori
4.20 – 5.00	Sangat memuaskan/sangat baik
3.40 -4.19	Memuaskan/baik
2.60 – 3.39	Cukup puas/cukup baik
1.80 – 2.59	Tidak puas/ tidak baik
1.00 – 1.79	Sangat tidak puas/sangat tidak baik

3.5.2 Uji Kualitas Data

Menurut (Iskandar, 2010: 68) kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam peneitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji *Reliabilitas* dan uji normalisasi.

1 Uji Validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan utuk menguji apakah

jawaban dari kuisioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Untuk menentukan suatu instrument penelitian valid atau tidak dapat, maka dapat dilakukan dengan membandingkan antara hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf signifikn (0,05) dan $df (n-k-1)$. Criteria pengujiannya adalah:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument penelitian adalah valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument penelitian adalah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji *Reliabilitas* adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Penguji *Reliabilitas* dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi *Reliabilitas* suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji *Reliabilitas* adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha () untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60

(Gujrati: 2006: 46)

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis *multivariate* khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Tujuannya adalah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel devenden dengan variabel indeviden mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian dilakukukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *scatter plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bisa yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah:

1. Uji Multikolonieritas

Tujuan utama adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabe independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah sebagai berikut: $VIF = \frac{1}{(1-R^2)}$. Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada multikolonieritas dengan variabel bebas

lainnya. Sebaliknya $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat multikolonieritas.

(Gujrati: 2006)

2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *heterokedastisitas* dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heterokedastisitas*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distandarized. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *heterokedastisita*.
- 2) Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi *heterokedastisitas*

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam times series pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat Autokorelasi. Dalam penelitian ini keberadaan autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan kriteria sebagai berikut:

(Gujrati: 2006)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Jika angka D-W di bawah -2 berarti terdapat Autokorelasi positif.
- 2) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokorelasi.
- 3) Jika D-W diatas 2 berarti terdapat Autokorelasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokorelasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < 4 - du$ dimana du adalah batas atas dari nilai d Durbin Watson yang terdapat pada tabel uji Durbin Watson. Sedangkan d merupakan nilai d Durbin Watson dari hasil perhitungan yang dilakukan. Model regresi tidak mengandung masalah Autokorelasi jika kriteria $du < d < 4 - du$ terpenuhi.

3.5.4 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis ini berguna untuk menentukan terdapat atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan menggunakan uji sebagai berikut:

1. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukan lebih dari satu variabel yang ditunjukkan dengan persamaan (Hasnanini dan Purnomo 2006: 110):

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y: Kepuasan

a = Konstanta

e = Error

X_1 : Bukti Fisik

X_2 : Reliabilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X_3 : *Responsibilitas*

X_4 : Asuransi

X_5 : Empati

$b_1 - b_5$ = Koesifien Regresi (Parsial)

e = Tingkat Kesalahan (eror)

2. Uji Secara Simultan (Uji f)

Uji signifikansi simultan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1 sampai X_5) secara bersama-sama berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1 - \alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $P\ value < \alpha$ maka:
 - 1) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.
 - 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P\ value > \alpha$ maka:
 - 1) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan.
 - 2) H_0 diteima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

3. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji statistik t)

Uji signifikan secara parsial (uji statistik t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X_1 sampai X_5 terhadap variabel

dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikansi pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan *degree of freedom* (df) = n-k. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P\ value <$ maka:
 - 1) H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
 - 2) H_o ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $P\ value >$ maka:
 - 1) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
 - 2) H_o diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

4. Uji koefisien Korelasi dan Determinan

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen jika koefisien determinasi (R^2)=0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.

Koefisien Korelasi ialah pengukuran *statistik Coparian* atau asosiasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Biasanya koefisien korelasi berkisar

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara +1 s/d -1. Koefisien korelasi menunjukkan hubungan linear dan arah hubungan variabel secara acak. Untuk mempermudah interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, maka dapat dilihat berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2: kekuatan korelasi

Nilai korelasi	keterangan
0	Tidak ada korelasi
$>0 - 0,25$	Korelasi sangat lemah
$>0,25 - 0,5$	Korelasi cukup
$>0,5 - 0,75$	Korelasi kuat
$>0,75 - 0,99$	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

Sumber: Siswono 2006