# **BAB 3**

# **METODOLOGI PENELITIAN**

## **3.1 Desain / Rancangan Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pendonor (Y) pada UTD PMI Kabupaten Tulungagung. Sedangkan, pendekatan kuantitatif yaitu jenis pendekatan dengan teknik pengumpulan data dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu H0 untuk tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor dan H1 untuk ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor.

## **3.2 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah pendonor darah sukarela di UDD PMI Kabupaten Tulungagung pada bulan Oktober - November 2022. Teknik pengambilan sampel secara *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*, dimana peneliti mengambil sampel dengan pertimbangan tertentu. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah 1981 (rata-rata jumlah pendonor 3 bulan terakhir Juli, Agustus, September 2022). Jumlah sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin, yaitu:

n = N

Nd2 + 1

= 1981

1981 (0,102) + 1

= 95

Keterangan :

N = besar populasi

n = besar sampel

d = derajat ketepatan yang diinginkan (0,10 atau 10%)

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi.

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang harus dipenuhi oleh anggota populasi sehingga dapat diambil sebagai sampel. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

A. Pendonor darah sukarela yang sudah mendapatkan pelayanan di UTD PMI Kabupaten Tulungagung

B. Pendonor darah yang bersedia menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan anggota populasi yang tidak dapat dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

A. Bukan pendonor darah sukarela (pendonor keluarga atau pengganti)

B. Tidak bersedia menjadi responden

## **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.3.1 Lokasi**

Pengumpulan data penelitian dilakukan di UDD PMI Kabupaten Tulungagung yang beralamatkan Jl Dr. Wahidin Sudirohusodo No.39. Ringinpitu. Kedungwaru.

### **3.3.2 Waktu**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober - November 2022 mulai pukul 07.00-21.00 WIB.

## **3.4 Fokus Studi dan Definisi Operasional Variabel**

### **3.4.1 Fokus studi**

Fokus studi merupakan kajian utama dari permasalahan yang akan dijadikan titik acuan studi kasus. Fokus studi dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor darah sukarela di UTD PMI Kabupaten Tulungagung. Hal ini terkait dengan stok darah yang masih fluktuatif dan adanya keluhan pendonor terkait pelayanan yang diberikan.

### **3.4.2 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek. Berikut merupakan definisi dari variabel penelitian ini:

Table 3.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Definisi** | **Kriteria Pengukuran** | **Skala** |
| 1*. Reliability* (kehandalan) | Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Indikator:  1. Cepat dalam mengatasi masalah  2. Memahami kemauan dan kehendak pelanggan  3. Memberikan jasa tepat waktu  4. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah (Jacobis,2013) | Pengukuran menggunakan lembar instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Netral  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju | Ordinal |
| 2*. Assurance* (jaminan) | Pelayanan yang ramah dan memberi keamanan.  Indikator:  1. Memberi kepercayaan kepada pelanggan  2. Diberikan waktu layanan seharian  3. Selalu bersikap sopan dan ramah  4. Lingkungan perusahaan yang aman dan nyaman (Jacobis, 2013) | Pengukuran menggunakan lembar instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Netral  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju | Ordinal |
| 3. *Tangible* (nyata/bukti langsung) | Kondisi peralatan, petugas. Indikator:  1. Peralatan yang modern dan mendukung  2. Kebersihan para karyawan  3. Tampilan fisik perusahaan  4. Lingkungan perusahaan yang nyaman (Khasanah,dkk 2010) | Pengukuran menggunakan lembar instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Netral  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju | Ordinal |
| *4. Empathy* (peduli) | Hubungan pasien dengan petugas serta sikap perhatian petugas kepada pasien. Indikator:  1. Diutamakan keperluan pelanggan  2. Pemberian pelayanan sesuai kebutuhan  3. Waktu beroperasi yang sesuai (Jacobis, 2013) | Pengukuran menggunakan lembar instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Netral  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju | Ordinal |
| 5*.Responsiveness* (daya tanggap) | Kesiapan, kesagaan, dan ketepatan petugas dalam melakukan tindakan pada pasien.Indikator:  1. Pemberian layanan yang cepat  2. Kesediaan menolong pelanggan  3. Bisa menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan (Jacobis,2013) | Pengukuran menggunakan lembar instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Netral  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju | Ordinal |
| 6. Tingkat Kepuasan | Kepuasan adalah timbulnya rasa bahagia dan puas karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Indikator:  1. Pelanggan puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat  2. Puas dengan keramahan karyawan  3. Puas dengan fasilitas perusahaan  4. Puas dengan sikap yang dimiliki karyawan  5. Pelayanan sepenuh hati  6. Kemampuan karyawan memuaskan  7. Sikap perhatian dan kesungguhan karyawan memuaskan (Sutrisno, 2015) | Pengukuran menggunakan lembar instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Netral  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju | Ordinal |

## **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yaitu metode angket (kuesioner) dengan pengumpulan data primer. Instrumen yang digunakan yaitu lembar kuesioner, dalam lembar ini akan diperoleh data primer yang meliputi:

1. Kuesioner kepuasan pendonor dan kualitas layanan donor, terdiri dari pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh tanggapan mengenai pelayanan yang diberikan petugas
2. Identitas pendonor meliputi nama responden, umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan responden, pekerjaan responden
3. Uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner ini sudah dilakukan

## **3.6 Analisis Data dan Penyajian Data**

### **3.6.1 Analisis data**

Data-data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis univariat dan multivariat. Teknik analisa yang digunakan dengan menggunakan statistik.

1. Analisa univariat

Analisa univariat adalah analisa yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Notoadmojo,2005). Penelitian ini menggunakan analisa univariat jenis analisis deskriptif pada variabel penelitian yang diuji. Berdasarkan pada data yang terkumpul akan didapatkan nilai maksimum, minimum, dan rata-rata. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5. Perhitungan dapat dilakukan dengan rumus berikut ini:

Interval = Nilai Maksimal – Nilai Minimal

Jumlah Kelas

Interval = 5 – 1

5

= 0,80

Berdasarkan pada nilai interval diatas yaitu 0,80, maka jawaban responden terhadap masing-masing variabel dikategorikan sebagai berikut:

1.) Skor 1,0 – 1,79 : Sangat Rendah

2.) Skor 1,80 – 2,59 : Rendah

3.) Skor 2,60 – 3,39 : Cukup Rendah

4.) Skor 3,40 – 4,19 : Tinggi

5.) Skor 4,20 – 5,00 : Sangat Tinggi

1. Analisis Multivariat

Analisis multivariat adalah analisis metode statistik yang memungkinkan kita melakukan penelitian terhadap lebih dari dua variabel secara bersamaan. Penelitian ini menggunakan jenis analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y).

1. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis uji T. Berdasarkan hasil regresi linier berganda, maka selanjutnya dapat dianalisis uji T untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel independent (kualitas layanan donor meliputi: *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap variabel dependent (kepuasan pendonor).

### **3.6.2 Penyajian data**

Peneliti menggunakan penyajian data dalam bentuk tabel dan teks. Peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner.

## **3.7 Etika Penelitian**

Etika penelitian adalah perilaku peneliti yang dipegang secara teguh pada sikap ilmiah dan etika penelitian, meskipun penelitian tidak merugikan responden akan tetapi etika penelitian harus dilakukan (Nusalam, 2016). Menurut Sumantri, 2015 etika penelitian memiliki beberapa prinsip, namun terdapat 4 prinsip utama yang harus diketahui pembaca, antara lain:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia *(respect for human dignity)*

Peneliti mempersiapkan formulir penelitian subjek *(informed consent).* Pada hal ini subjek harus mendapat informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian dan subjek mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden (Sumantri, 2015).

1. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian *(respect for privacy and confidentiality)*

Subjek mempunyai hak untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama *(anonymity)* dan rahasia *(confidentiality)* (Sumantri, 2015).

1. Keadilan dan inklusivitas *(respect for justice and inclusiveness)*

Subjek harus diperlakukan secara adil baik sebelum, selama dan sesudah keikutsertaannya dalam penelitian tanpa adanya deskriminasi (Sumantri, 2015).

1. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan *(balancing harms and benefits)*

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subjek penelitian dan dapat meminimalisasi dampak yang diberikan bagi subjek dalam penelitian yang dilakukan (Sumantri, 2015).