

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Identifikasi Variabel**

Setiap kegiatan penelitian tentu memusatkan perhatiannya pada beberapa fenomena atau gejala utama dan pada beberapa fenomena lain yang relevan. Dalam penelitian sosial dan psikologis, umumnya fenomena termaksud merupakan konsep mengenai atribut atau sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang dapat bervariasi secara kuantitatif ataupun kualitatif. Konsep inilah yang disebut variabel (Azwar, 2007 : 59). Hal ini sejalan dengan pendapat dari Sugiyono (2010) yang merumuskan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel, yaitu :

1. Variabel terikat atau *dependent variable* (Y) adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Besar efek tersebut diamati dari ada tidaknya, timbul hilangnya, besar-mengecilnya, atau berubahnya variasi yang tampak sebagai akibat perubahan pada variabel lain termaksud (Azwar, 2007: 62).
2. Variabel bebas atau *independent variable* (X) yaitu suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dapat pula dikatakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain ingin diketahui. Variabel ini dipilih dan sengaja dimanipulasi oleh peneliti agar efeknya terhadap variabel lain tersebut dapat diamati dan diukur (Azwar, 2007: 62).

Identifikasi variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel terikat atau *dependent variable* (Y) : Kualitas Pelayanan
2. Variabel bebas atau *independent variable* (X) : Simpati

### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2007: 74). Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah proses berupa rangkaian aktivitas yang diberikan kepada orang lain, sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan. Adapun dalam pelaksanaan penelitian ini kualitas pelayanan dapat diukur melalui aspek-aspek kualitas pelayanan yakni; aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab,

2. Simpati

Simpati merupakan suatu suasana psikologis yang menumbuhkan kenyamanan ketika berhubungan dengan orang lain. Adapun dalam pelaksanaan penelitian simpati dapat diukur melalui aspek-aspek simpati yakni: aspek reflektif, aspek intelektual, dan aspek penghayatann dalam menjalankan tugas.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### 1. Populasi

Menurut Azwar (2007: 77) populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi juga didefinisikan sebagai keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006 : 130). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang yang berjumlah 53 perawat.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi (Azwar, 2007: 79). Hal ini juga dinyatakan oleh Arikunto (2006), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Adapun pedoman yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, adalah apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua, akan tetapi jika jumlah subjeknya besar maka jumlah sampel yang diambil adalah antara 10-15% atau 20-25% (Arikunto, 2006 :134)

Dalam penelitian ini, karena populasinya sedikit, jumlah keseluruhan kurang dari 100 subjek. yaitu 53 subjek, maka penelitian ini merupakan penelitian populasi.

### **D. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan skala sebagai instrumen pengumpulan data. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang hendak diukur yaitu: kualitas pelayanan dan simpati. Adapun skala yang digunakan antara lain :

#### 1. Skala kualitas pelayanan

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan skala yang dikembangkan berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan menurut (Jayanti :2012) yaitu, aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama, dan

tanggung jawab. Skala kualitas pelayanan memiliki 25 aitem. Pilihan respon berupa empat poin skala likert yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Pada aitem, respon SS diberi skor 4, S =3, TS = 2, dan STS = 1. Semakin tinggi skor total yang didapat, maka mengindikasikan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki subyek. Tabel satu merupakan sebaran aitem skala kualitas pelayanan berdasarkan aspek -aspeknya.

Tabel 1. Sebaran aitem pada skala kualitas pelayanan

| No.          | Aspek-aspek    | No. Aitem            | Jumlah Aitem |
|--------------|----------------|----------------------|--------------|
| 1.           | Penerimaan     | 4, 6, 11, 18, 21     | 5            |
| 2.           | Perhatian      | 1, 8, 14, 16, 22     | 5            |
| 3.           | Komunikasi     | 2, 10, 13, 19,<br>24 | 5            |
| 4.           | Kerjasama      | 3, 7, 12, 17, 23     | 5            |
| 5            | Tanggung jawab | 5, 9, 15, 20, 25     | 5            |
| <b>Total</b> |                |                      | <b>25</b>    |

Dalam skala pengukuran ini peneliti hanya menggunakan pernyataan yang *favorable* saja. Azwar (2010) menyatakan bahwa aitem disebut berarah *favorable* bila isinya mendukung, memihak, atau menunjukkan ciri adanya atribut yang diukur. Penelitian ini dilakukan disebuah organisasi layanan jasa, apabila peneliti menggunakan pernyataan yang *unfavorable* atau kedua-duanya akan berakibat pada konsekuensi penelitian tidak akan diterima dikarenakan pernyataan yang menyudutkan seperti *unfavorable* bisa berakibat pada penurunan kualitas perusahaan atau organisasi.

## 2. Skala Simpati

Skala Simpati pada penelitian ini menggunakan skala yang dikembangkan berdasarkan faktor-faktor simpati yang memiliki tiga aspek yaitu , reflektif, intelektual, penghayatan dalam menjalankan tugas. Skala simpati memiliki 20

aitem. Pilihan respon berupa empat poin skala likert yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Pada aitem, respon SS diberi skor 4, S =3, TS = 2, dan STS = 1. Semakin tinggi skor total yang didapat, maka mengindikasikan semakin tinggi tingkat simpati yang dimiliki subyek. Tabel dua merupakan sebaran aitem skala simpati berdasarkan aspek-aspeknya.

Tabel 2. Sebaran aitem pada skala simpati

| No.          | Aspek-aspek                         | No. Aitem                | Jumlah Aitem |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------|
| 1.           | Reflektif                           | 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19   | 7            |
| 2.           | Intelektual                         | 3, 4, 9, 10, 15, 16      | 6            |
| 3.           | Penghayatan dalam menjalankan tugas | 5, 6, 11, 12, 17, 18, 20 | 7            |
| <b>Total</b> |                                     |                          | <b>20</b>    |

#### a. Reliabilitas dan Validitas

#### 3. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang *reliable* (*reliable*). Reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai dengan 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati 1,00 berarti semakin tinggi

reliabilitasnya. Sebaliknya koefisien yang semakin rendah mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitasnya (Azwar, 2009)

Penelitian ini uji reliabilitasnya menggunakan *cronbach alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai itu *reliable*. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reabilitas instrumen

$K$  = banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sum \sigma_1^2$  = varians total

Uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan bantuan computer SPSS 16.0 for windows.

#### 4. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2009: 5-6).

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi, merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau lewat *professional judgment* (Azwar, 2009: 45). Adapun

untuk uji kesahihan aitem yakni menggunakan teknik korelasi *Product Momen* dari *Pearson*, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Keterangan :**

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi Product Moment

N = Jumlah Subyek

$\sum x$  = Jumlah Skor Aitem (x)

$\sum y$  = Jumlah Skor Skala atau skor Total (y)

$\sum xy$  = Jumlah Perkalian Aitem (x) dan Skor Total (y)

$\sum x^2$  = Jumlah Kuadrat Skor Aitem (x)

$\sum y^2$  = Jumlah Kuadrat Skor Total (y)

Adapun koefisien validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah 0.30, maka aitem yang memiliki  $r_{xy}$  dibawah 0.30 akan dinyatakan gugur. Uji kesahihan aitem ini dilakukan dengan bantuan computer *SPSS 16.0 for windows*.

### **E. Metode Analisis Data**

Analisis data adalah langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Data mentah yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan beberapa tahapan, yaitu :

1. Mencari Mean

Mean merupakan rata – rata matematik yang harus dihitung dengan cara tertentu dan dapat sebagai jumlah semua angka dibagi oleh banyaknya angka yang dijumlahkan.

$$M = \sum \frac{FX}{N}$$

Keterangan:

M = Mean

N = Jumlah Total

X = Banyaknya nomor pada variabel X

2. Mencari deviasi standar

Setelah rata-rata diketahui, maka langkah selanjutnya mencari standar deviasi, berikut rumusnya:

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N - 1}}$$

SD = Standar deviasi

X = Skor X

N = Jumlah responden

3. Menentukan Kategorisasi

Kategorisasi bertujuan untuk menempatkan individu ke dalam kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur. Kategorisasi ini dengan menggunakan rumus seperti di bawah ini :

Tabel. 3 Kriteria Jenjang

| <b><i>Kriteria Jenjang</i></b>                    | <b><i>Kategori</i></b> |
|---|------------------------|
| <b><math>X \geq M + 1 SD</math></b>               | Tinggi                 |
| <b><math>M - 1 SD \leq X &lt; M + 1 SD</math></b> | Sedang                 |
| <b><math>X &lt; M - 1 SD</math></b>               | Rendah                 |

#### 4. Analisis Prosentase

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

P = Prosentase

f = Frekuensi

N = Jumlah subjek

#### 5. Uji Normalitas

Uji normalitas sebaran perlu dilakukan karena data yang diambil dalam penelitian ini adalah dari sampel, sehingga dari uji normalitas sebaran ini akan dapat diketahui normal tidaknya penyebaran variabel tersebut. Sangat banyak teknik-teknik statistik yang berlandaskan kepada distribusi normal. Berdasarkan penyelidikan-penyelidikan yang terdahulu belum pernah dipastikan normal, mengetest apakah gejala yang dihadapi merupakan distribusi yang normal atau tidak merupakan keharusan yang mutlak (Hadi, 2000).

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebenarnya normal atau tidak (Winarsunu, 2009). Kaidah yang digunakan adalah jika nilai  $Z < 1.97$  maka sebaran dapat dikatakan normal. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 16.0 for windows*.

## 6. Uji Linearitas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi data penelitian (Winarsunu, 2009). Data dikatakan linier apabila pada kolom linearity nilai probabilitas atau  $p < 0,05$ . Uji linearitas diuji dengan menggunakan *Compare Means test for linearity* dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 16.0 for windows*

## 7. Uji Hipotesis

Penelitian ini mempunyai satu variabel terikat dan variabel bebas yang kesemua variabel merupakan jenis data skala, jadi analisis untuk penelitian ini menggunakan analisis korelasi, Analisis korelasi dapat digunakan untuk (1) mengadakan peramalan atau prediksi besarnya variasi yang terjadi pada variabel Y berdasarkan variabel X, (2) menentukan bentuk hubungan antara variabel X dengan variabel Y, (3) menentukan arah dan besarnya koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y. Adapun rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Nilai dari variabel terikat (*dependen*)

X = Nilai dari variabel bebas (*independen*)

a = Nilai konstanta

b = Koefisien korelasi.

Untuk melakukan perhitungan dengan rumus-rumus di atas, peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 16.0 for windows*. Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi ( $p$ ) < 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima.

