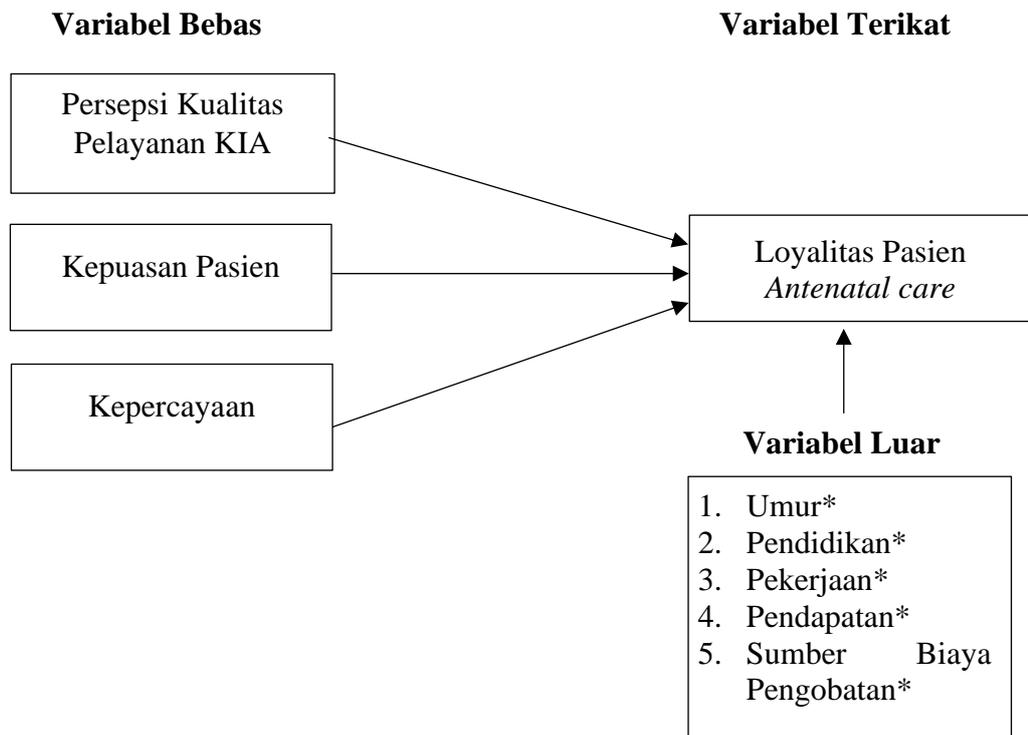


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Keterangan :

* : Diteliti tapi tidak dianalisis bivariat

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap penelitian, patokan duga, atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan melalui penelitian (Notoatmodjo, 2018). Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Terdapat hubungan antara persepsi kualitas pelayanan KIA dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.
2. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.
3. Terdapat hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.

b. Variabel Bebas (Independen)

Variabel ini sering disebut dengan variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien dan kepercayaan.

c. Variabel Luar

Variabel luar merupakan variabel yang secara teoritis termasuk ke dalam variabel bebas dan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat tetapi tidak diteliti. Variabel luar pada penelitian ini yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, dan sumber biaya pengobatan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2018). Definisi operasional dalam penelitian ini ditujukan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Variabel Dependen					
1.	Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i>	Penggunaan <i>antenatal care</i> di puskesmas secara berulang, menggunakan pelayanan KIA yang lain (persalinan, pasca persalinan, KB, imunisasi) dan merekomendaskannya kepada orang lain.	Kuesioner	Nominal	1. Kurang Loyal (skor < median (3)) 2. Loyal (skor ≥ median (3)) *Pengkategorian menggunakan <i>cut off point</i> nilai median karena data tidak berdistribusi normal. (Najmah, 2015)
Variabel Independen					
1.	Persepsi Kualitas Pelayanan KIA	Pengalaman mengenai pelayanan KIA di puskesmas	Kuesioner	Nominal	1. Kurang Baik (skor < median (50)) 2. Baik (skor ≥ median (50))

	dan dapat memenuhi harapan responden yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.			*Pengkategorian menggunakan <i>cut off point</i> nilai median karena data tidak berdistribusi normal. (Najmah, 2015)
2. Kepuasan Pasien	Perasaan senang atau kecewa pasien sebagai hasil penilaian setelah mendapatkan pelayanan KIA di puskesmas	Kuesioner	Nominal	1. Kurang Puas (skor < median (17)) 2. Puas (skor ≥ median (17)) *Pengkategorian menggunakan <i>cut off point</i> nilai median karena data tidak berdistribusi normal. (Najmah, 2015)
3. Kepercayaan	Keyakinan pasien bahwa puskesmas akan memberikan pelayanan KIA sesuai dengan harapan mereka	Kuesioner	Nominal	1. Rendah (skor < median (28)) 2. Tinggi (skor ≥ median (28)) *Pengkategorian menggunakan <i>cut off point</i> nilai median karena data tidak berdistribusi normal. (Najmah, 2015)
Variabel Luar				
1. Umur	Usia responden dalam tahun saat penelitian yang dihitung dari sejak awal dilahirkan sampai ulang tahun terakhir	Kuesioner	Ordinal	1. < 20 tahun 2. 20 -35 tahun 3. > 35 tahun Berdasarkan faktor risiko umur ibu hamil (Wahyuni dan Puspitasari, 2021)

2.	Pendidikan	Riwayat pendidikan formal responden sampai mendapatkan ijazah terakhir	Kuesioner	Ordinal	1. SD 2. SMP Sederajat 3. SMA Sederajat 4. Perguruan Tinggi
3.	Pekerjaan	Aktivitas responden di dalam atau diluar rumah	Kuesioner	Nominal	1. Tidak Bekerja 2. Bekerja
4.	Pendapatan	Total penghasilan keluarga berupa uang yang diterima oleh seseorang dari pekerjaan yang dilakukannya	Kuesioner	Nominal	1. < UMR (<Rp 2.499.954) 2. ≥UMR (≥Rp 2.499.954) (UMR Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023)
5.	Sumber Biaya Pengobatan	Cara responden dalam membayar jasa pelayanan kesehatan di puskesmas yang terdiri dari pembayaran tunai dan asuransi kesehatan	Kusioner	Nominal	1. BPJS 2. Non BPJS

D. Rancangan/Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari hubungan antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2018). Pada penelitian ini variabel terikat dan variabel bebas diukur dalam satu waktu.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang melakukan *antenatal care* pada trimester III di UPTD Puskesmas Rajapolah dari bulan Januari sampai April tahun 2023 dengan jumlah 161 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Besar sampel pada penelitian ini yang memenuhi kriteria inklusi ada sebanyak 94 orang dari populasi 161 ibu dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2018).

Pertimbangan pengambilan sampel secara *purposive sampling* didasarkan atas kriteria inklusi dan eksklusi dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Ibu bersalin yang melakukan *antenatal care* pada trimester III di UPTD Puskesmas Rajapolah.
- 2) Ibu bersalin yang berdomisili di wilayah kerja UPTD Puskesmas Rajapolah dan memiliki alamat yang sesuai dengan Register KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah.
- 3) Bersedia menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Ibu dengan komplikasi persalinan yang dirujuk ke rumah sakit.
- 2) Ibu yang sedang tidak ada di rumah ketika peneliti berkunjung.
- 3) Ibu yang tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2019). Jenis kuesioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Instrumen kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner loyalitas pasien *antenatal care*, persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien dan kepercayaan.

Instrumen variabel loyalitas pasien dikembangkan oleh peneliti dengan indikator loyalitas pasien menurut Griffin (2005) dalam Setiawan (2011). Kuesioner kepuasan pasien peneliti memodifikasi dari kuesioner Ratnawati

(2016) dengan indikator dimensi kepuasan Azwar (2005) (dalam Mustari, 2022). Kuesioner kepercayaan memodifikasi dari penelitian Hutabarat (2018) dengan indikator mengacu pada dimensi kepercayaan menurut Roy *et al.* (2011). Kuesioner variabel persepsi kualitas pelayanan KIA mengadopsi dari penelitian Ramadhanty (2021) dan dimodifikasi sesuai dengan konteks penelitian. Oleh karena itu, kuesioner loyalitas pasien *antenatal care*, persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien dan kepercayaan harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

1. Uji Validitas

Kuesioner dilakukan uji validitas konten dilakukan oleh bidan di Puskesmas Rajapolah dan uji validitas bahasa dilakukan Guru Bahasa Indonesia. Sedangkan untuk uji validitas butir kuesioner dilakukan dengan cara membagikan pertanyaan kepada populasi yang berbeda dengan penelitian tetapi memiliki karakteristik yang sama yaitu menggunakan populasi ibu bersalin di wilayah kerja UPTD Puskesmas Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Teknik pengujian menggunakan nilai *Product Momen Pearson* dengan bantuan *software SPSS*. Responden yang digunakan dalam uji validitas ini yaitu 30 orang ibu, sehingga dari jumlah responden tersebut diketahui r tabel pada taraf signifikan 5% yaitu 0,361. Berikut ini tabel hasil uji validitas kuesioner,

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i>	1	0,629	0,361	Valid
	2	0,844	0,361	Valid
	3	0,489	0,361	Valid
	4	0,775	0,361	Valid
	5	0,502	0,361	Valid

	6	0,505	0,361	Valid
	7	0,638	0,361	Valid
Persepsi Kualitas Pelayanan KIA	1	0,440	0,361	Valid
	2	0,715	0,361	Valid
	3	0,069	0,361	Tidak Valid
	4	0,600	0,361	Valid
	5	0,688	0,361	Valid
	6	0,778	0,361	Valid
	7	0,682	0,361	Valid
	8	0,660	0,361	Valid
	9	0,162	0,361	Tidak Valid
	10	0,778	0,361	Valid
	11	0,309	0,361	Tidak Valid
	12	0,613	0,361	Valid
	13	0,725	0,361	Valid
	14	0,799	0,361	Valid
	15	0,736	0,361	Valid
	16	0,455	0,361	Valid
Kepuasan Pasien	1	0,609	0,361	Valid
	2	0,562	0,361	Valid
	3	0,664	0,361	Valid
	4	0,043	0,361	Tidak Valid
	5	0,402	0,361	Valid
	6	0,693	0,361	Valid
	7	0,626	0,361	Valid
	8	0,242	0,361	Tidak Valid
	9	0,245	0,361	Tidak Valid
	10	0,794	0,361	Valid
Kepercayaan	1	0,778	0,361	Valid
	2	0,131	0,361	Tidak Valid
	3	0,409	0,361	Valid
	4	0,714	0,361	Valid
	5	0,690	0,361	Valid
	6	0,750	0,361	Valid
	7	0,760	0,361	Valid
	8	0,707	0,361	Valid

Hasil uji validitas butir kuesioner didapatkan bahwa kuesioner persepsi kualitas pelayanan KIA terdapat 3 item yang tidak valid, kuesioner kepuasan pasien terdapat 3 item yang tidak valid, dan kuesioner kepercayaan 1 item tidak valid. Item yang tidak valid tersebut dibuang dari pertanyaan kuesioner karena

item pertanyaan lain sudah menggambarkan indikator masing-masing kuesioner tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmojo, 2018). Untuk mengukur reliabilitas skala atau kuesioner dapat digunakan rumus *cronbach's alpha*. Perhitungan uji reliabilitas skala diterima, jika hasil perhitungan r hitung lebih besar dari r alpha (0,05) (Hastono, 2018). Hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa semua instrumen reliabel.

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Item Pertanyaan		<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Loyalitas Pasien		0,742	Reliabel
<i>Antenatal Care</i>			
Persepsi kualitas pelayanan KIA		0,900	Reliabel
Kepuasan Pasien		0,762	Reliabel
Kepercayaan		0,820	Reliabel

G. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

- a. Pembuatan surat izin survei awal ke Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya.
- b. Pengumpulan data ibu bersalin dan ibu hamil di wilayah kerja UPTD Puskesmas Rajapolah.
- c. Melakukan survei awal di UPTD Puskesmas Rajapolah.
- d. Penyusunan proposal penelitian.
- e. Melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian
 - a. Pembuatan surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tasikmalaya, dan Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya.
 - b. Melakukan wawancara kepada ibu bersalin pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah dengan mengunjungi rumah responden.
3. Tahap Penyelesaian
 - a. Melakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan.
 - b. Menguraikan secara sistematis hasil dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Pengeditan Data (*Editing*)

Hasil dari wawancara harus dilakukan penyuntingan atau editing terlebih dahulu. Data diperiksa dan dikoreksi apakah jawaban responden dalam kuesioner sudah lengkap atau tidak, jawaban atau tulisan jelas dan terbaca, jawaban relevan dengan pertanyaan dan apakah jawaban-jawaban pertanyaan konsisten dengan jawaban pertanyaan lainnya.

b. *Scoring*

Scoring yaitu memberi skor atau penilaian terhadap jawaban setiap responden dari pertanyaan dalam kuesioner. Pertanyaan variabel bebas dan terikat terdiri dari pertanyaan positif dan negatif. Pertanyaan

variabel bebas menggunakan skala *likert* dimana pemberian skor dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4
Skor Pertanyaan Variabel Bebas

Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-ragu	3	3
Tidak setuju	2	4
Sangat tidak setuju	1	5

Pertanyaan variabel terikat menggunakan skala *guttman* dengan pemberian skor pada pertanyaan positif jika menjawab “ya” diberi skor 1 dan jika menjawab “tidak” diberi skor 0, begitupun sebaliknya untuk pemberian skor pada pertanyaan negatif.

Pengkategorian hasil pada variabel bebas dan terikat dilakukan pengklasifikasian skor didasarkan atas distribusi data. Jika distribusi data normal, mean digunakan sebagai *cut off point*, jika distribusi tidak normal maka median digunakan sebagai *cut off point* (Najmah, 2015).

Tabel 3.5
Hasil Uji Normalitas Data

No	Variabel	Nilai	Hasil Uji Normalitas
1.	Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i>	0,000	Data tidak berdistribusi normal
2.	Persepsi Kualitas Pelayanan	0,001	Data tidak berdistribusi normal
3.	Kepuasan Pasien	0,001	Data tidak berdistribusi normal
4.	Kepercayaan	0,000	Data tidak berdistribusi normal

Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* menyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu *cut off point* pengkategorian data menggunakan nilai median.

c. *Coding*

Setelah semua kuesioner diedit, selanjutnya dilakukan pengkodean atau *coding* dengan cara mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3.6
Kode Setiap Variabel

No	Variabel	Kode	Keterangan
1.	Loyalitas Pasien Antenatal Care	1	Kurang Loyal
		2	Loyal
2.	Persepsi Kualitas Pelayanan KIA	1	Kurang Baik
		2	Baik
3.	Kepuasan Pasien	1	Kurang Puas
		2	Puas
4.	Kepercayaan	1	Rendah
		2	Tinggi

d. Memasukkan Data (*Data Entry* atau *Processing*)

Data dari jawaban responden dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam program komputer. *Software* yang digunakan yaitu SPSS.

e. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Apabila semua data selesai dimasukkan, data perlu diperiksa kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan dan lain sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Data yang terkumpul dari setiap variabel akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Variabel yang

dianalisis univariat yaitu karakteristik responden, loyalitas pasien *antenatal care*, persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien dan kepercayaan.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji *chi-square* dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 25.

Tabel silang pada penelitian ini yaitu 2x2 dan hasil berdasarkan uji *chi-square* seluruh analisis hubungan variabel bebas dan terikat tidak terdapat sel yang mempunyai nilai harapan (E) < 1 dan tidak ada sel yang mempunyai nilai harapan (E) < 5 lebih dari 20% jumlah sel, artinya pada penelitian ini memenuhi syarat uji *chi-square* untuk nilai *p-value* menggunakan nilai pada *continuity correction*.

Derajat kemaknaan yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$), maka kriteria pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika *p value* > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika *p value* \leq 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas dan terikat yaitu dengan melihat nilai *Odds Ratio* (OR). Besar kecilnya OR menunjukkan besarnya derajat hubungan antara dua variabel yang diuji.