

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif korelatif* yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2013). Pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian mengenai situasi yang dilakukan pada suatu waktu tertentu (Sugiyono, 2013). Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan di kampus Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Waktu penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei-Juli 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa keperawatan semester 2, 4, 6 dan semester 8 Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Dan didapatkan data dari bagian administrasi akademik Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, untuk jumlah mahasiswa keperawatan sebanyak 436 mahasiswa.

2. Pemilihan sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi (Nursalam, 2008). Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa keperawatan semester 2, 4, 6 dan semester 8 Stikes

Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Apabila dimasukkan kedalam rumus sampel *Slovin* maka hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{N}{1 + N(d^2)} \\
 &= \frac{436}{1 + 436(0,05^2)} \\
 &= \frac{436}{1 + 436(0,0025)} \\
 &= \frac{436}{2,09} \\
 &= 208,61 \text{ jadi dibulatkan } 209
 \end{aligned}$$

Sampel yang digunakan berjumlah 209 mahasiswa keperawatan. Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dengan memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2012) dengan perhitungan sabagai berikut.

$$n = \frac{\text{Jumlah populasi per strata}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{jumlah sampel}$$

Berdasarkan rumus di atas maka besaran sampel berdasarkan tingkat semester mahasiswa di uraikan pada table di bawah ini.

Tabel 3.1 Distribusi Sampel

No	Semester	Jumlah mahasiswa	Hitung sampel	Besaran sampel
1	Semester dua	95	$N = \frac{95}{436} \times 209$ $= 45,5$	46
2	Semester empat	105	$N = \frac{105}{436} \times 209$ $= 50,3$	50
3	Semester enam	99	$N = \frac{99}{436} \times 209$ $= 47,4$	47

4	Semester delapan	137	$N = \frac{137}{436} \times 209$ $= 65,6$	66
Total sampel				209 mahasiswa

3. Kriteria inklusi dan eksklusi

a. Inklusi

- 1) Mahasiswa jurusan keperawatan semester 2, 4, 6 dan semester 8 Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- 2) Mahasiswa yang aktif kuliah atau tidak mengambil cuti kuliah.
- 3) Mahasiswa keperawatan yang bersedia menjadi responden.

b. Eksklusi

- 1) Mahasiswa yang mengulang mata kuliah semester sebelumnya.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Variabel penelitian ini adalah:

1. Variabel *Independent*

Variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (Sugiyono, 2010). Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

2. Variabel *Dependent*

Variabel *dependent* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010). Variabel *dependent* pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

E. Definisi Operasional

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Alat Pengukuran	Kategori
1.	Variabel bebas: Kualitas pelayanan akademik	Kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan akademik diukur dengan kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, sarana dan prasarana, ekstrakurikuler, komunikasi dengan petinggi dan staf, dan pelayanan administrasi akademik	Ordinal	Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner layanan akademik yang menggunakan skala <i>likert</i> , dengan penilaian jawaban, a. Pernyataan positif: 1. Sangat setuju : 4 2. Setuju : 3 3. Tidak setuju : 2 4. Sangat tidak setuju: 1 b. Pernyataan negatif 1. Sangat tidak setuju : 4 2. Tidak setuju : 3 3. Setuju : 2 4. Sangat setuju : 1	a) Kualitas Pelayanan Akademik Baik : ≥ 119 Sedang : 98-119 Buruk : ≤ 98 b) Kualitas Pembelajaran Baik: ≥ 20 Sedang: 16-12 Buruk: ≤ 16 c) Bimbingan akademik Baik: ≥ 25 Sedang: 18-25 Buruk: ≤ 18 d) Sumber Daya Pendukung Baik: ≥ 25 Sedang: 18-25 Buruk: ≤ 18 e) Aktivitas ekstrakurikuler Baik: ≥ 18.6 Sedang: 14.4-18.6 Buruk: ≤ 14.4 f) Komunikasi dengan Pimpinan Baik: ≥ 9 Sedang: 6-9 Buruk: ≤ 6 g) Aspek layanan administrasi Baik: ≥ 25 Sedang: 20-25 Buruk: ≤ 20
2.	Variabel terikat: Tingkat kepuasan mahasiswa a	Kepuasan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap kinerja, pelayanan serta sarana-sarana	Ordinal	Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa yang menggunakan skala <i>likert</i> , dengan penilaian: a. Penilaian pernyataan	Sangat Puas : ≥ 166.3 Cukup puas : 124.7-166.3 Tidak puas : ≤ 124.7

yang di miliki.	1. Sangat memuaskan : 5
Tingkat kepuasan	2. Memuaskan : 4
diukur dengan	3. Cukup memuaskan : 3
dimensi kepuasan	4. Tidak memuaskan: 2
yaitu	5. Sangat tidak
<i>tangibles, reliability,</i>	memuaskan : 1
<i>responsiveness,</i>	
<i>assurance dan empathy</i>	

F. Alat dan Metode Pengukuran Data

1. Pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data primer diperoleh dari pengukuran langsung ditempat penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada subyek penelitian. Data primer yang diperoleh berupa jawaban kuesioner dari subjek penelitian. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti.

- a. Kuesioner Kualitas layanan akademik dibuat sendiri oleh peneliti yang diukur dengan pernyataan tertutup sebanyak 39 item dengan menggunakan kuesioner berbentuk skala *likert* terdiri dari empat pilihan jawaban, yaitu: “Sangat setuju”, “Setuju”, “Tidak setuju” dan “Sangat tidak setuju” Untuk pernyataan *favourable* diberikan nilai 4 untuk jawaban “Sangat setuju”, nilai 3 untuk jawaban “Setuju”, nilai 2 untuk jawaban “Sangat tidak setuju” dan nilai 1 untuk jawaban “Tidak setuju”. Pada pernyataan *unfavourable* skor 1 untuk jawaban “Sangat setuju”, skor 2 untuk jawaban “Setuju”, skor 3 untuk jawaban “Tidak setuju” dan skor 4 untuk jawaban “Sangat tidak setuju”.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dihitung dari banyaknya skor dari setiap responden kemudian dijumlahkan dan dianalisis dengan kategori menurut Azwar (2010) sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Akademik
 - a) Nilai mean : 108.5
 - b) Nilai SD : 10.5

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 166.3

Sedang = 124.7

Buruk = $\leq 124.7-166.3$

2) Kualitas Pembelajaran

a) Nilai mean : 18

b) Nilai SD : 2

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 20

Sedang = 16-20

Buruk = ≤ 16

3) Bimbingan Akademik

a) Nilai mean : 21.5

b) Nilai SD : 3.5

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 25

Sedang = 18-25

Buruk = ≤ 18

4) Sumber Daya Pendukung

a) Nilai mean : 21.5

b) Nilai SD : 3.5

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 25

Sedang = 18-25

Buruk = ≤ 18

5) Aktivitas ekstrakurikuler

a) Nilai mean : 16.5

b) Nilai SD : 2.1

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 18.6

Sedang = 14.4-18.6

Buruk = ≤ 14.4

6) Komunikasi dengan Pimpinan

a) Nilai mean : 7.5

b) Nilai SD : 1.5

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 9

Sedang = 6-9

Buruk = ≤ 6

7) Aspek Layanan Administrasi

a) Nilai mean : 22.5

b) Nilai SD : 2.5

c) Penggolongan kategori skor mean:

Baik = ≥ 25

Sedang = 20-25

Buruk = ≤ 20

Table 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Layanan Akademik

Variabel	Indikator	Favorabel	Unfavorabel	Jumlah Item
Kualitas Pelayanan Akademik	1. Kualitas pembelajaran	9,13,35	5,23,30	6
	2. Bimbingan akademik	6,21,25,34,38	14,18,31	8
	3. Sumber daya pendukung	1,12,16,20,26,28,32	24	8
	4. Aktivitas ekstrakurikuler	4,11,27,33,37	8	6
	5. Komunikasi dengan pimpinan	2,19,36	-	3
	6. Aspek layanan administrasi	3,7,10,17,39	15,22,29	8
Jumlah				39

- b. Kuesioner Kualitas tingkat kepuasan mahasiswa dibuat sendiri oleh peneliti yang diukur dengan pernyataan tertutup sebanyak 43 item dengan menggunakan kuesioner berbentuk skala *likert* terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu: “Sangat memuaskan”, “Memuaskan”, “Cukup memuaskan”, “Tidak memuaskan” dan “Sangat tidak memuaskan”.

Untuk pernyataan diberikan nilai 5 untuk jawaban “Sangat memuaskan”, nilai 4 untuk jawaban “Memuaskan”, nilai 3 untuk jawaban “Cukup memuaskan” nilai 2 untuk jawaban “Tidak memuaskan” dan nilai 1 untuk jawaban “Sangat tidak memuaskan”.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dihitung dari banyaknya skor dari setiap responden kemudian dijumlahkan dan dianalisis dengan kategori menurut Azwar (2010) yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai mean = 145.5
- 2) Nilai SD = 20.8
- 3) Penggolongan kategori skor mean:
 - Puas = ≥ 166.3
 - Cukup Puas = 124.7-166.3
 - Tidak Puas = ≤ 124.7

Table 3.4 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan

Variabel	Indikator	Favourabel	Jumlah
Kualitas pelayanan akademik	1. <i>Tangibles</i>	2,4,7,11,14,19,23,26,30,39,42	11
	2. <i>Reability</i>	5,9,16,21,29,32,35	7
	3. <i>Responsiveness</i>	6,12,17,22,27,33,34,38,43	9
	4. <i>Assurance</i>	3,10,15,20,25,31,36,40	8
	5. <i>Empathy</i>	1,8,13,18,24,28,37,41	8
Jumlah			43

2. Metode pegumpulan data

- a. Meminta data di bagian administrasi akademik untuk meminta jumlah keseluruhan mahasiswa keperawatan semester 2, 4, 6 dan semester 8 Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- b. Peneliti mendatangi setiap kelas dan kos untuk menyampaikan maksud dan tujuan
- c. Peneliti menanyakan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner yang akan dibagikan.
- d. Responden diminta menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*) menjadi responden jika bersedia.
- e. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden.

- f. Memberikan kesempatan responden untuk mengisi kuesioner.
- g. Selanjutnya meminta kembali kuesioner yang telah terisi.
- h. Kuesioner yang telah diterima oleh peneliti, kemudian diteliti kelengkapannya dan kesesuaian jawaban yang diberikan.
- i. Peneliti memberikan penomoran untuk setiap kuesioner.
- j. Peneliti memilih kuesioner yang dianalisa menggunakan metode *simple random sampling*.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur dengan cara menguji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item (pertanyaan) dengan skor total kuesioner tersebut (Notoatmodjo, 2010).

Teknik kolerasi yang dipakai adalah teknik kolerasi “*product moment pearson*” yang rumusnya (Arikunto, 2010).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi setiap item dengan skor total

N = jumlah responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

XY = skor pertanyaan yang dikalikan skor total

Parameter dari hasil uji r_{xy} adalah besarnya koefisien korelasi *pearson product moment* antara 0,0 sampai 1. Dikatakan valid apabila besarnya r_{xy} hitung lebih besar dari r_{xy} tabel sebesar 0,05. Bila r_{xy} hitung lebih kecil r_{xy} tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid sehingga pertanyaan itu harus diganti, diperbaiki atau dihilangkan (Riwidikdo, 2009). Dalam penelitian ini telah dilakukan uji validitas kepada 40 mahasiswa di Stikes Jenderal

Achmad Yani Yogyakarta. Dari 60 pernyataan, 39 pernyataan valid untuk instrument kualitas pelayanan akademik dan diperoleh nilai r hitung 0,314-0,573 (r tabel 0,312).

Hasil uji validitas untuk instrument tingkat kepuasan mahasiswa didapatkan dari 47 pernyataan, 43 pernyataan valid dengan diperoleh nilai r hitung 0,426- 0,790 (r tabel 0,312).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan ketetapannya (Arikunto, 2010). Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha cronbach* (Sugiyono, 2015).

$$r_{II} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{II} = Reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya belahan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varias butir

σt^2 = varians total

Instrumen dikatakan reliabel, jika nilai koefisien reliabilitas *Alfa* > 0,70 (Arikunto, 2010). Hasil uji realibilitas untuk kuesioner kualitas pelayanan akademik diperoleh nilai *cronbach alpha* 0,866.

Hasil uji realibilitas untuk kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa di peroleh nilai *cronbach alpha* 0,963. Kedua instrument realibel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,70.

H. Metode Pengukuran dan Analisa Data

1. Metode pengumpulan data

Data yang diperoleh dari jawaban kuesioner dilakukan pengolahan sebagai berikut (Notoatmodjo, 2010):

- a. *Editing*, peneliti memeriksa kembali kelengkapan jawaban dari responden, memastikan tulisan cukup jelas untuk dibaca, jawab relevan dengan pernyataan. Instrument penelitian lengkap dan telah diisi.

b. *Coding* adalah memberi tanda atau kode terhadap pertanyaan untuk mempermudah dalam tabulasi dan analisa data sebagai berikut:

1) Pengukuran Kualitas pelayanan akademik

Kategori penilaian

1 untuk kategori sangat baik

2 untuk kategori cukup baik

3 untuk kategori buruk

2) Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

1 untuk kategori sangat puas

2 untuk kategori cukup puas

3 untuk kategori tidak puas

3) Kategori Jenis Kelamin

1 untuk laki-laki

2 untuk perempuan

c. *Scoring* adalah data yang telah terkumpul kemudian masing – masing diberi skor.

d. *Tabulating* adalah pengolahan dan pemrosesan hingga menjadi tabel untuk memudahkan saat melakukan analisa.

e. Analisa data adalah dengan teknik analisa data menggunakan bantuan *software* SPSS dan untuk menguji hubungan kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Ahmad Yani Yogyakarta menggunakan “*Kendall Tau*” dengan derajat kemaknaan $p < 0,05$.

2. Analisa Data

a. Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2012). Menurut Notoatmodjo (2012) persentase dibuat dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

P = persentase variabel

f = frekuensi

n = jumlah sampel

Dalam penelitian ini data yang disajikan untuk analisa univariat adalah jenis kelamin dan umur responden.

b. Analisa Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik yaitu uji *Kendall's tau* untuk menguji hipotesis asosiatif atau hubungan dua variabel bila datanya berbentuk ordinal (Sugiyono, 2013).

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Keterangan :

τ = Koefisien korelasi *kendall's tau* yang besarnya ($-1 < \tau < 1$)

A = jumlah rangking atas

B = jumlah rangking bawah

N = jumlah anggota sampel

I. Etika Penelitian

Masalah etika pada penelitian yang menggunakan subjek manusia menjadi isu sentral yang berkembang saat ini. Pada penelitian ilmu korespondenan, karena hampir 100% subjek yang dipergunakan adalah manusia, maka peneliti harus memahami prinsip-prinsip etika penelitian (Nursalam, 2008):

1) Lembar Persetujuan responden (*Informed Consent*):

Informed consent diberikan sebelum penelitian dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Penelitian harus mengerti maksud

dan tujuan serta mengetahui dampaknya. Jika responden bersedia, maka harus menandatangani lembar persetujuan.

2) Tanpa nama (*Anonimity*)

Penelitian memberikan jaminan dalam menggunakan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil yang akan disajikan.

3) Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Penelitian memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah penelitian. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan diteliti dilaporkan pada hasil peneliti.

J. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan

- a. Mengajukan judul penelitian.
- b. Mengajukan jurnal-jurnal yang sesuai dengan topik penelitian.
- c. Menyusun proposal penelitian dari bulan November 2016.
- d. Mengurus surat izin studi pendahuluan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, pada Bulan Desember 2016.
- e. Mengadakan studi pendahuluan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, pada Bulan Januari 2017.
- f. Mempersentasikan proposal penelitian.
- g. Revisi proposal penelitian.

2. Pelaksanaan

- a. Peneliti telah mengurus surat uji validitas di BAPPEDA
- b. Peneliti telah melakukan uji validitas instrumen pada mahasiswa keperawatan yang merasakan dan menerima pelayanan akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta sebanyak 40 responden.
- c. Peneliti telah mengurus *ethical clearance* di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.

- d. Peneliti telah mengurus surat ijin penelitian di BAPPEDA.
 - e. Setelah surat ijin penelitian dari BAPPEDA di peroleh, peneliti melaksanakan penelitian tentang kualitas layanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Tahap laporan penelitian
- a. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan teknik analisis data komputerisasi dengan derajat kemaknaan atau signifikasi $p < 0,05$.
 - b. Menyusun laporan hasil penelitian.
 - c. Melaksanakan ujian hasil.
 - d. Revisi
 - e. Penjilidan dan pengumpulan naskah publikasi