

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode observasional dan kuantitatif dan disampaikan secara deskriptif. Penelitian ini dilakukan secara *cross sectional* (satu kali kontak) dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian.

Adapun sumber pertanyaan yang tercantum dalam lembar kuesioner dapat terlihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 Sumber Pertanyaan

| No | Dimensi | No Soal |
|----|--|----------------|
| 1 | Kehandalan (<i>reliability</i>) | 1, 2, dan 3 |
| 2 | Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) | 4, 5, dan 6 |
| 3 | Jaminan (<i>assurance</i>) | 7, 8, dan 9 |
| 4 | Keramahan (<i>empathy</i>) | 10, 11, dan 12 |
| 5 | Berwujud (<i>tangible</i>) | 13, 14, dan 15 |