

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. *Cross Sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Marwani & Hayani, 2021). Dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai atribut atau karakteristik secara individu atau organisasi yang bisa diukur atau diobservasi. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi faktor penyebab yang dapat mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu dimensi mutu pelayanan

pendaftaran yang terdiri atas dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

3.2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang dapat diamati dari sesuatu yang telah didefinisikan tersebut (Nursalam, 2017). Untuk menghindari perbedaan persepsi maka perlu disusun definisi operasional. Definisi operasional dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Variabel Bebas : Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran						
1.	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kehendak, kemampuan memberikan pelayanan	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor: Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Ordinal

		dengan segera dan memuaskan.			Setelah mendapatkan jumlah skor maka akan dikategorikan menjadi dua yaitu Tidak Setuju : 5 - 12 Setuju : 13 – 20	
2.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap diperoleh	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1 Setelah mendapatkan jumlah skor maka akan dikategorikan menjadi dua yaitu	Ordinal

		sama atau melebihi harapan.			Tidak Setuju : 6 - 15 Setuju : 16 – 24	
3.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan, kemampuan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya.	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1 Setelah mendapatkan jumlah skor maka akan dikategorikan menjadi dua yaitu Tidak Setuju : 5 – 12 Setuju : 13 – 20	Ordinal
4.	Perhatian (<i>empathy</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan	Kuesioner dengan	Wawancara	Dengan skor Sangat Setuju = 4	Ordinal

		kesehatan yang meliputi kemudahan di dalam melakukan komunikasi dan hubungan antar personal yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.	pengukuran skala likert		Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1 Setelah mendapatkan jumlah skor maka akan dikategorikan menjadi dua yaitu Tidak Setuju : 6 - 15 Setuju : 16 – 24	
5.	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi penyediaan fasilitas yang digunakan dan juga penampilan petugas.	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Ordinal

					Setelah mendapatkan jumlah skor maka akan dikategorikan menjadi dua yaitu Tidak Setuju : 5 - 12 Setuju : 13 – 20	
Variabel Terikat : Kepuasan Pasien						
1.	Kepuasan pasien	Terpenuhinya harapan pasien dalam membeli suatu jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien.	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor Sangat Puas Puas Kurang Puas Tidak Puas Setelah mendapatkan jumlah skor maka akan dikategorikan menjadi dua yaitu	Ordinal

					Sangat Puas dan Puas = Puas Kurang Puas dan Tidak Puas = Tidak Puas	
--	--	--	--	--	---	--

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah totalitas objek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Santoso & Madiistriyatno, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen. Berdasarkan data puskesmas, total pasien yang berkunjung ke Puskesmas pada bulan Agustus-Oktober adalah sebanyak 6.214 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Santoso & Madiistriyatno, 2021). Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Gambar 3.1 Rumus Slovin untuk Menentukan Sampel

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Batas Kesalahan (10%)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{6214}{1 + 6214 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6214}{1 + 6214 (0,01)}$$

$$n = \frac{6214}{1 + 62,14}$$

$$n = \frac{6214}{63,14}$$

$$n = 98,42$$

$$n = 98 \approx 100$$

Jadi, berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 100 pasien.

3.3.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini pemilihan sampel dilakukan dengan teknik kuota sampling, dimana hanya individu yang memenuhi syarat dan bersedia mengisi kuesioner sampling. Peneliti juga menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam mengambil sampel.

Kriteria inklusi:

1. Pasien di Puskesmas Polowijen yang sedang menunggu di bagian pendaftaran

2. Berusia 18-59 tahun
3. Pasien mampu membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Kriteria eksklusi:

1. Pasien yang memiliki kondisi gangguan kejiwaan
2. Pasien berkebutuhan khusus (Tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, dan tuna daksa)

3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk mengukur variabel yang akan diteliti dimana sebelumnya variabel tersebut telah ditentukan oleh peneliti (Zakariah et al., 2020). Dalam penelitian ini alat ukur atau instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengukur dimensi mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pada lampiran. Sebelum instrumen digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan untuk menguji kesahihan instrumen (Darma, 2021).

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini instrumen atau alat ukur akan diuji tingkat kevalidannya sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan. Uji validitas yang digunakan adalah *Pearson* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Untuk mengetahui instrumen tersebut valid yaitu dengan membandingkan nilai *r*-tabel dan *r*-hitung (*Pearson Correlation*). Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Nilai *r*-tabel merupakan sebuah konstanta yang dilihat pada kolom *df* (*degree of freedom*) dengan rumus $df = N - 2$ dimana *N* adalah jumlah sampel. Sedangkan *r*-hitung ditentukan dengan melihat pada baris *Pearson Correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan angka korelasi 0,6. Adapun kriteria pengujian instrumen sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$, maka instrumen dikatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's alpha* $< 0,6$, maka instrumen dikatakan tidak reliabel

3. Sampel Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas menggunakan sampel sebanyak 20 responden.

Penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Zakariah et al., 2020), yang nantinya dapat menggunakan *scoring*/nilai berbutir dari jawaban berkisar antara:

1. Untuk kuesioner dimensi mutu pelayanan pendaftaran

- a. Tidak setuju = 1
- b. Kurang setuju = 2
- c. Setuju = 3
- d. Sangat setuju = 4

- Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Setelah mendapatkan hasil skor dari dimensi mutu pelayanan pendaftaran, maka kemudian data akan dikelompokkan ke dalam dua kelompok. Dengan cara diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan. Skor terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20.

Interval sebesar 7. Perhitungan skor sebagai berikut :

Skor tertinggi : $4 \times 5 = 20$

Skor terendah : $1 \times 5 = 5$

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kategori}$$

$$Interval = \frac{20 - 5}{2}$$

$$Interval = \frac{15}{2}$$

$$Interval = 7,5$$

Kategori dimensi mutu pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Tidak Setuju : 5 - 12
- b. Setuju : 13 – 20

- Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setelah mendapatkan hasil skor dari dimensi mutu pelayanan pendaftaran, maka kemudian data akan dikelompokkan ke dalam dua kelompok. Dengan cara diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan sebanyak 6 pertanyaan. Skor terendah adalah 6 dan skor tertinggi adalah 24.

Interval sebesar 9. Perhitungan skor sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 4 \times 6 = 24$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 6 = 6$$

$$Interval = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$Interval = \frac{24 - 6}{2}$$

$$Interval = \frac{18}{2}$$

$$Interval = 9$$

Kategori dimensi mutu pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Tidak Setuju : 6 - 15

b. Setuju : 16 – 24

- Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Setelah mendapatkan hasil skor dari dimensi mutu pelayanan pendaftaran, maka kemudian data akan dikelompokkan ke dalam dua kelompok. Dengan cara diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan. Skor terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20.

Interval sebesar 7. Perhitungan skor sebagai berikut :

Skor tertinggi : $4 \times 5 = 20$

Skor terendah : $1 \times 5 = 5$

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kategori}$$

$$Interval = \frac{20 - 5}{2}$$

$$Interval = \frac{15}{2}$$

$$Interval = 7,5$$

Kategori dimensi mutu pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Tidak Setuju : 5 - 12

b. Setuju : 13 – 20

- Dimensi Perhatian (*Empathy*)

Setelah mendapatkan hasil skor dari dimensi mutu pelayanan pendaftaran, maka kemudian data akan dikelompokkan ke dalam dua kelompok. Dengan cara diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan sebanyak 6

pertanyaan. Skor terendah adalah 6 dan skor tertinggi adalah 24.

Interval sebesar 7. Perhitungan skor sebagai berikut :

Skor tertinggi : $4 \times 6 = 24$

Skor terendah : $1 \times 6 = 6$

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kategori}$$

$$Interval = \frac{24 - 6}{2}$$

$$Interval = \frac{18}{2}$$

$$Interval = 9$$

Kategori dimensi mutu pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Tidak Setuju : 6 – 15

b. Setuju : 16 – 24

- Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Setelah mendapatkan hasil skor dari dimensi mutu pelayanan pendaftaran, maka kemudian data akan dikelompokkan ke dalam dua kelompok. Dengan cara diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan. Skor terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20.

Interval sebesar 7. Perhitungan skor sebagai berikut :

Skor tertinggi : $4 \times 5 = 20$

Skor terendah : $1 \times 5 = 5$

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kategori}$$

$$Interval = \frac{20 - 5}{2}$$

$$Interval = \frac{15}{2}$$

$$Interval = 7,5$$

Kategori dimensi mutu pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Tidak Setuju : 5 – 12
- b. Setuju : 13 – 20

2. Untuk kuesioner kepuasan pasien

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Puas
- d. Sangat puas

Setelah mendapatkan hasil skor dari kepuasan pasien, maka kemudian data akan dikelompokkan ke dalam dua kelompok.

Kategori kepuasan pasien dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Sangat Puas dan Puas = Puas
- b. Kurang Puas dan Tidak Puas = Tidak Puas

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

3.4.2.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini didapatkan dari

hasil perhitungan dimensi mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien.

3.4.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder

1. Data primer ini merupakan data asli yang dikumpulkan langsung dari lahan penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Masturoh & Anggita, 2018). Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan yang berisi pertanyaan – pertanyaan mengenai dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen.
2. Data sekunder ini merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang ada seperti jurnal, lembaga, dan laporan yang lainnya (Masturoh & Anggita, 2018). Data sekunder disini merupakan data kunjungan pasien sebagai informasi untuk populasi dan sampel yang didapat dari laporan kunjungan pasien di Puskesmas Polowijen.

3.4.2.3 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan metode wawancara. Wawancara pengisian kuesioner ada 2, yaitu ditujukan untuk mengetahui seberapa setujunya pelayanan

pendaftaran dan kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Polowijen..

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan

Pada penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan *Microsoft Excel* dan SPSS. Tahapan dalam pengolahan data penelitian ialah sebagai berikut:

1. Tahap *Editing*

Pada tahapan *editing* ini, penulis melakukan *cross-check* pertanyaan pada kuesioner yang akan disebarakan kepada pasien yang berkunjung di Puskesmas Polowijen. Pada tahapan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan *input* pertanyaan pada lembar kuesioner.

2. Tahap *Coding*

Pada tahapan *coding* ini, penulis mengklasifikasikan pertanyaan yang terdapat di kuesioner dengan jawaban responden dalam bentuk angka. Kodefikasi pertanyaan dan jawaban ini bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data hasil penelitian. Adapun kodefikasi pertanyaan dan jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 *Coding* Pernyataan Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Mutu Pelayanan Pendaftaran

Pernyataan	Kode
Pernyataan 1	Ra1
Pernyataan 2	Ra2

Pernyataan 3	Ra3
Pernyataan 4	Ra4
Pernyataan 5	Ra5

Tabel 3.3 Coding Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Mutu Pelayanan Pendaftaran

Pernyataan	Kode
Pernyataan 1	Re1
Pernyataan 2	Re2
Pernyataan 3	Re3
Pernyataan 4	Re4
Pernyataan 5	Re5
Pernyataan 6	Re6

Tabel 3.4 Coding Pernyataan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Mutu Pelayanan Pendaftaran

Pernyataan	Kode
Pernyataan 1	A1
Pernyataan 2	A2
Pernyataan 3	A3
Pernyataan 4	A4
Pernyataan 5	A5

Tabel 3.5 Coding Pernyataan Dimensi Perhatian (*Empathy*) Mutu Pelayanan Pendaftaran

Pernyataan	Kode
Pernyataan 1	E1
Pernyataan 2	E2
Pernyataan 3	E3
Pernyataan 4	E4
Pernyataan 5	E5
Pernyataan 6	E6

Tabel 3.6 Coding Pernyataan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Mutu Pelayanan Pendaftaran

Pernyataan	Kode
Pernyataan 1	B1
Pernyataan 2	B2
Pernyataan 3	B3

Pernyataan 4	B4
Pernyataan 5	B5

Tabel 3.7 Coding Pertanyaan Kepuasan Pasien

Pertanyaan	Kode
Pertanyaan 1	P1

Tabel 3.8 Coding Jawaban Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran

Kategori Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Tabel 3.9 Coding Jawaban Kepuasan Pasien

Kategori Jawaban	Nilai
Sangat Puas	4
Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

3. Tahap *Entry*

Pada tahapan *entry* ini, jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dalam bentuk angka. Hasil dari pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariate dan bivariat.

4. Tahap *Cleaning*

Pada tahapan *cleaning* ini, peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan *entry* hasil responden.

3.5.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada setiap variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memiliki 2 variabel yaitu variabel *independent* (dimensi mutu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*)) dan variabel *dependent* (kepuasan pasien).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hipotesis kedua variabel dalam penelitian. Pada penelitian ini akan dilakukan *Uji Chi-Square* untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Dalam *Uji Chi-Square* terdapat tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Adapun ketentuan dari *Uji Chi-Square* adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $p \text{ value} \leq 0,05$, H_0 ditolak maka terdapat hubungan yang signifikan.
- b. Apabila $p \text{ value} \geq 0,05$, H_0 diterima maka tidak ada hubungan yang signifikan.

3.6 Jadwal Penelitian

Tabel 3.10 Tabel Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	2022					2023	
		Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1.	Identifikasi masalah							
2.	Pengumpulan referensi							
3.	Pengajuan judul							
4.	Pembuatan proposal							
5.	Perbaikan proposal							
6.	Seminar proposal							
7.	Perbaikan hasil seminar proposal							
8.	Pengumpulan data							
9.	Analisis data							
10.	Penyusunan laporan penelitian							
11.	Seminar hasil penelitian							

3.7 Tahapan Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Peneliti terlebih dahulu melakukan studi pendahuluan pada lahan penelitian yaitu di Puskesmas Polowijen untuk mengetahui kondisi lahan dan kesenjangan yang ada pada lahan penelitian.

2. Identifikasi Masalah

Suatu kesenjangan yang ditemukan pada lahan diidentifikasi sebagai permasalahan oleh peneliti. Masalah tersebut merupakan latar belakang penelitian ini dilakukan.

3. Pengumpulan data

a. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan oleh peneliti untuk menentukan jumlah sampel. Pengumpulan data sekunder diawali dengan pengajuan surat izin permintaan.

b. Data Primer

Pengumpulan data primer pada penelitian ini diawali dengan penyusunan kuesioner sebagai alat atau instrumen penelitian. Kemudian dilakukan penentuan sampel atau jumlah responden yang diperlukan.

4. Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner selesai disusun dan dinyatakan valid maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian yang telah ditentukan

5. Pengolahan Data

6. Peneliti melakukan analisis data secara univariat dan bivariat