

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dan asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita dalam Program Makan Bergizi Gratis, serta menjelaskan kondisi dari setiap variabel yang diteliti. Metode ini berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk memperoleh hasil yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara empiris.

Sesuai dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian dan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara statistik deskriptif dan inferensial untuk mendeskripsikan variabel penelitian serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan kondisi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil serta anak balita berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Sementara itu, pendekatan asosiatif digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh secara statistik antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat

(kepuasan ibu hamil serta anak balita). Melalui kedua pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel, serta menguji ada atau tidaknya pengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan dalam Program Makan Bergizi Gratis. Sementara itu, subjek yang diteliti adalah ibu hamil dan ibu yang memiliki anak balita yang merupakan penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Kualitas pelayanan berfungsi sebagai variabel independen yang dinilai melalui dimensi SERVQUAL yang terdiri dari:

- *Reliability* (keandalan)
- *Responsiveness* (daya tanggap)
- *Assurance* (jaminan)
- *Empathy* (empati)
- *Tangibles* (bukti fisik)

2. Kepuasan (Variabel Y)

Kepuasan berperan sebagai variabel dependen yang diukur berdasarkan persepsi ibu hamil serta ibu yang mempunyai anak balita terhadap pelayanan yang diberikan dalam Program Makan Bergizi Gratis.

3.3 Tempat dan waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian menjelaskan lokasi serta periode pelaksanaan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, yang merupakan salah satu daerah target dari pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis, khususnya untuk ibu hamil dan anak balita.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya pelaksanaan program yang masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterlambatan distribusi makanan, variasi menu yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan, serta tanggapan

petugas yang belum optimal. Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal, terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan program, sehingga lokasi ini dinilai relevan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penerima pelayanan.

Penelitian ini diadakan dalam periode waktu:

Februari 2026 - Agustus 2026

Dengan rincian aktivitas sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2026	Maret 2026	April 2026	Mei 2026	Juni 2026	Juli 2026	Agustus 2026
1.	Persiapan penyusunan proposal dan judul							
2.	Penyusunan proposal penelitian dan bimbingan							
3.	Seminar Proposal							
4.	Perbaikan materi Bab I-III, penyusunan instrumen penelitian dan bimbingan							
5.	Pengumpulan data							
6.	Pengolahan dan analisis data							
7.	Penyusunan laporan penelitian							
8.	Pelaporan hasil penelitian dan sidang							

3.4 Variabel dan Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel memberikan penjelasan tentang definisi operasional, dimensi, indikator, serta skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

3.4.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X),	sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh	Reliability	Ketepatan waktu distribusi makanan	Likert 1-5

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Haque-Fawzi et al. (2025)	suatu organisasi dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, menggunakan dimensi SERVQUAL		Kualitas makanan yang konsisten	Likert 1-5
			Ketepatan jumlah dalam distribusi	Likert 1-5
			Pelaksanaan sesuai jadwal	Likert 1-5
			Pelaksanaan sesuai prosedur	Likert 1-5
		<i>Responsiveness</i>	Kecepatan menjawab pertanyaan	Likert 1-5
			Kesigapan menangani keluhan	Likert 1-5
			Ketersediaan petugas	Likert 1-5
			Kejelasan informasi	Likert 1-5
		<i>Assurance</i>	Kesediaan membantu tanpa menunda	Likert 1-5
			Kompetensi petugas	Likert 1-5
			Sikap sopan dan profesional	Likert 1-5
			Rasa aman terhadap kualitas makanan	Likert 1-5
		<i>Empathy</i>	Kepercayaan terhadap program	Likert 1-5
			Keyakinan makanan aman dikonsumsi	Likert 1-5
			Perhatian terhadap ibu hamil	Likert 1-5
			Kepedulian terhadap anak balita	Likert 1-5
		<i>Tangibles</i>	Kesesuaian menu dengan kebutuhan	Likert 1-5
			Kemudahan berkomunikasi	Likert 1-5
			Kesediaan mendengarkan keluhan	Likert 1-5
			Kebersihan makanan	Likert 1-5

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
			Kualitas dan keamanan kemasan	Likert 1-5
			Kelayakan tampilan makanan	Likert 1-5
			Penampilan dan kerapian petugas	Likert 1-5
			Kelayakan sarana distribusi	Likert 1-5

3.4.2 Operasional Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepuasan (Y)

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan (Y), Charviandi et al. (2023)	Perasaan senang atau kecewa yang muncul saat konsumen membandingkan hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.	Kepuasan	Kesesuaian harapan	Likert 1-5
			Kepuasan terhadap kualitas makanan	Likert 1-5
			Kepuasan terhadap pelayanan petugas	Likert 1-5
			Kepuasan keseluruhan terhadap program	Likert 1-5
			Kesediaan mengikuti program secara berkelanjutan	Likert 1-5
			Kesediaan merekomendasikan program	Likert 1-5

Dalam penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala Likert dengan jangkauan nilai sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample

Populasi dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menjelaskan subjek penelitian, metode pemilihan sampel, serta jumlah sampel yang digunakan.

3.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh ibu hamil dan ibu yang memiliki anak balita penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, dengan cakupan penelitian yang pada RW 08 dan RW 09, yaitu sebanyak 96 orang. Populasi tersebut terdiri dari 30 responden di RW 08 dan 66 responden di RW 09.

3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang dipilih untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan penerapan metode sampel jenuh (*total sampling*). Menurut Sugiyono (2017), sampel jenuh merupakan metode penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi dijadikan sebagai bagian dari sampel.

Dengan demikian, seluruh anggota populasi dalam penelitian ini diambil sebagai sampel, yaitu sebanyak 96 responden yang mencakup ibu hamil dan ibu yang memiliki anak balita penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi yang relatif terjangkau sehingga memungkinkan untuk menjadikan semua anggota populasi sebagai responden dalam penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, meliputi:

1. Kuisioner

Kuisioner berfungsi sebagai alat utama dalam penelitian ini yang disebarkan melalui Google Form (GForm) dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan

menggunakan Skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan Program Makan Bergizi Gratis.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis di lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa gambar, seperti foto-foto saat kegiatan penelitian dilaksanakan, termasuk kegiatan pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis dan interaksi dengan responden. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji instrumen dalam penelitian ini mencakup uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa pengujian validitas instrumen bertujuan untuk menilai seberapa tepat suatu instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Setiap butir pernyataan diuji validitasnya dengan mengorelasikan nilai item tersebut dengan nilai total menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment.

Jika ada item yang tidak memenuhi kriteria validitas, item itu tidak akan digunakan dalam penelitian.

Kriteria untuk mengambil keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka item pernyataan dianggap valid.
- b. Jika nilai $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$, maka item pernyataan dianggap tidak valid.

Nilai $r\text{-tabel}$ ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Dalam uji coba dengan 96 responden, maka $df = 96 - 2 = 94$, sehingga nilai $r\text{-tabel}$ sebesar 0,2006.

Dengan demikian, butir pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r -hitung lebih tinggi dari 0,2006.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- X = Skor item
- Y = Skor total
- n = Jumlah responden

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2017), suatu instrumen dikatakan reliabel jika dapat digunakan berulang kali untuk menilai objek yang sama dan membuahkan hasil data yang konsisten.

Dalam temuan ini, uji reliabilitas dilakukan memakai metode *Cronbach Alpha*, dikarenakan instrumen yang digunakan adalah skala Likert.

Rumus untuk menghitung *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- α = Koefisien reliabilitas
- k = Jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians tiap item
- σ_t^2 = Varians total

Menurut Sugiyono (2017), suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Sebaliknya, jika nilai

koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,60$, instrumen tersebut dianggap tidak reliabel

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden. Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai karakteristik responden serta mendeskripsikan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan Program Makan Bergizi Gratis.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Analisis deskriptif ini menampilkan distribusi frekuensi dan persentase untuk setiap karakteristik responden, sehingga memberikan gambaran mengenai kondisi responden dalam penelitian ini.

Analisis deskriptif ini dilakukan dengan cara:

- Menyajikan distribusi frekuensi dan persentase jawaban dari responden
- Menginterpretasikan hasil berdasarkan penilaian yang digunakan dalam skala Likert

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk syarat wajib sebelum dilakukannya analisis regresi linear sederhana. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi beberapa asumsi-asumsi dasar, sehingga hasil dari analisis tersebut dapat dipercaya dan tidak menghasilkan estimasi yang bias.

Uji asumsi klasik yang digunakan antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak.

Dalam temuan ini, pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (Sig) $> 0,05$ maka residual berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$ maka residual tidak berdistribusi normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola pada *Scatterplot*.

Kriteria:

- Jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika titik-titik membentuk pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar, atau menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistics* versi 25.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ dan *VIF* ≥ 10 , maka terjadi multikolinearitas.

3.8.3 Uji Linearitas (ANOVA/Test For Linearity)

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel dependen yaitu Kepuasan (Y) bersifat linear. Uji linearitas merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana.

Pengujian linearitas dilakukan menggunakan fasilitas *Test for Linearity* pada program IBM SPSS *Statistics*.

Kriteria Pengujian:

Hubungan antar variabel dianggap linear jika memenuhi ketentuan berikut.

1. Nilai Sig. Linearity < 0,05.
2. Nilai Sig. Deviation from Linearity > 0,05.

Jika kedua kriteria tersebut terpenuhi, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dianggap linear, sehingga analisis regresi linear sederhana dapat dilakukan.

3.8.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan jika terdapat hanya satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) ibu hamil dan anak balita sebagai penerima Program Makan Bergizi Gratis.

Model regresi linear sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Penerima Pelayanan

- a = Konstanta (nilai Y ketika $X = 0$)
- b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)
- X = Kualitas Pelayanan
- ε (epsilon) = Error term (kesalahan residual)

Koefisien regresi (b) menunjukkan arah dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Jika nilai koefisien regresi positif, peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan. Sebaliknya, jika nilai koefisien regresi negatif, peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan penurunan kepuasan.

3.8.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.

Hipotesis Penelitian

H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.

H_a: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$).

Tingkat signifikansi ini digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pada pengujian hipotesis yang dilakukan melalui uji statistik berikut:

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) melalui program *IBM SPSS Statistics*.

Kriteria Pengujian:

- Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

- Jika nilai Sig. > 0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Selain menggunakan nilai signifikansi, keputusan juga dapat didasarkan pada perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

- Jika t hitung > t tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima.
- Jika t hitung $\leq$ t tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan).

Koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- KD = Koefisien Determinasi
- r = Koefisien Korelasi

Nilai koefisien determinasi dinyatakan dalam bentuk persentase (%). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin besar peran variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.