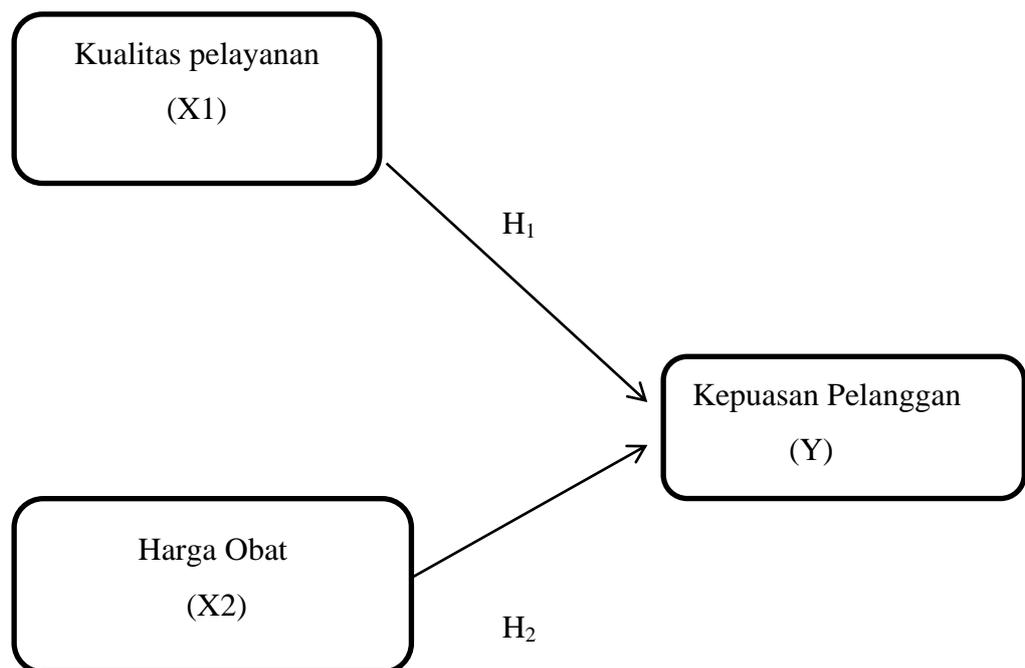


BAB III
METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilaksanakan (Sugiyono, 2017). Kerangka konsep penelitian ini adalah:

Bagan 3.1 Kerangka Konsep



B. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas pada penelitian ini adalah:

a. Kualitas Pelayanan berdasarkan 5 indikator:

- 1) Bukti langsung (*Tangible*).
- 2) Keandalan (*Reliability*).
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*).
- 4) Jaminan (*Assurance*).
- 5) Empati (*Emphaty*) (Yuniar, 2016).

b. Harga Obat

- 1) Keterjangkauan harga.
- 2) Daya saing harga.
- 3) Kesesuaian harga dengan kualitas produk.
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat produk/jasa (Kolter dan Armstrong, 2014).

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

independen atau bebas (Sugiyono, 2019). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan.
- b. Minat berkunjung kembali.
- c. Kesiediaan merekomendasikan.
- d. Tanggap atas keluhan.
- e. Informasi sesuai kebutuhan (Tjiptono, 2014 dan Kotler, 2012).

C. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan.

Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel Bebas	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Parameter	Skala
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pasien (Daulay, 2015).	1. Bukti langsung (Tangible). 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>). 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>) (Yuniar, 2016)	Kuisisioner kualitas pelayanan dengan skala likert Sangat setuju: 5 setuju: 4 kurang setuju: 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 (Riswanto, 2021)	Sangat tidak baik (1,00-1,79) Tidak baik (1,80-2,59) Kurang baik (2,60-3,39) Baik (3,40-4,19) Sangat baik (4,19-5,00) (Sugiyono, 2017)	Ordinal
Harga Obat	Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk mendapatkan produk dan pelayanan (Dharmmesta, 2014).	1. Keterjangkauan harga. 2. Daya saing harga. 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk/jasa (Kotler & Amstrong, 2014)	Kuisisioner tentang harga obat dengan skala likert Sangat setuju: 5 setuju: 4 kurang setuju: 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 (Kurnianingsih, 2018)	Sangat tidak sesuai (1,00-1,79) Tidak sesuai (1,80-2,59) Kurang sesuai (2,60-3,39) Sesuai (3,40-4,19) Sangat sesuai (4,19-5,00) (Sugiyono, 2017)	Ordinal

Tabel 3.1 Definisi Operasional (Lanjutan)

Variabel Terikat	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Parameter	Skala
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Yuniar, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan. 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 4. Tanggap atas keluhan 5. Informasi sesuai kebutuhan (Tjiptono, 2015 & Kotler, 2012) 	Kuisisioner kepuasan pasien dengan skala likert Sangat setuju: 5 setuju: 4 kurang setuju: 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 (Kurmianingsih, 2018)	Sangat tidak puas (1,00-1,79) Tidak puas (1,80-2,59) Kurang puas (2,60-3,39) Puas (3,40-4,19) Sangat puas (4,19-5,00) (Sugiyono, 2017)	Ordinal

D. Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah hubungan antara variabel dengan variabel, yang bersifat sementara dugaan atau yang masih lemah. Lemah dalam hal ini berkaitan dengan benar tidaknya pernyataan yang dibuat dalam hipotesis (Anshori dan Ismawati, 2017).

Berdasarkan tinjauan teori dan kerangka berpikir diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Sari Asih Ciputat tahun 2022.

Ho : Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Sari Asih Ciputat tahun 2022.

E. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Sari Asih Ciputat.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian karya tulis ilmiah ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2022.

F. Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survey, yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur data pokok, untuk memperoleh data dari pengaruh kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sari Asih Ciputat.

2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek dengan syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan berada dalam suatu wilayah (Unaradjan, 2019).

Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Sari Asih Ciputat pada bulan April-Juni 2022 berjumlah 920 pasien.

b. Sampel

Setelah menentukan populasi yang akan dijadikan objek penelitian, hal selanjutnya yaitu menentukan sampel. Menurut Unaradjan (2019) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel yang akan di ambil untuk penelitian ini berdasarkan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Besar sampel

e = Estimasi kesalahan (5%)

Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{920}{1+920(0,05)^2}$$

$$n = 278,78 = 279$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 279 responden.

c. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017).

Sampel pada penelitian ini adalah data pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Nursalam, 2018). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- a) Pasien atau keluarga yang menebus obat di Instalasi Farmasi rawat jalan.
- b) Pasien yang bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.

2) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Nursalam, 2018).

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- a) Pasien yang tidak menjawab kuesioner dengan lengkap.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat sehingga memenuhi persyaratan hasil penelitian, maka pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Kuisisioner

Teknik pengukuran kuisisioner pada penelitian ini ialah dengan menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.2 Skor Penilaian Skala Likert

Jawaban	Skor	Keterangan
SS	5	Sangat Setuju
S	4	Setuju
KS	3	Kurang Setuju
TS	2	Tidak Setuju
STS	1	Sangat Tidak Setuju

b. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti mengamati secara langsung objek penelitian, guna menambahkan data dan informasi yang diperlukan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literature yang dapat menunjang serta melengkapi data yang diperlukan serta berguna bagi penyusun penelitian ini.

4. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 pasien di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017).

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar kuesioner yang bersumber dari Hendra Riswanto (2021) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Buah Hati Pamulang” dan Ariyani kurnianingsih (2018) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien pada Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang”.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Uji Validitas Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan keabsahan suatu instrumen atau alat ukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, sehingga dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti

secara tepat (Anshori dan Iswati, 2017). Dalam pengujian instrumen peneliti menggunakan aplikasi yang memiliki kemampuan mengolah statistik yakni *SPSS For Windows ver 25*. Teknik pengujian yang digunakan oleh peneliti untuk uji validitas adalah korelasi *product-moment* dimana instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel.

Pada penelitian ini hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, harga obat, dan kepuasan pasien diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Hasil		Keterangan
	r hitung	r tabel	
P1	0,429	0,361	Valid
P2	0,686	0,361	Valid
P3	0,616	0,361	Valid
P4	0,583	0,361	Valid
P5	0,755	0,361	Valid
P6	0,638	0,361	Valid
P7	0,651	0,361	Valid
P8	0,554	0,361	Valid
P9	0,434	0,361	Valid
P10	0,429	0,361	Valid
P11	0,445	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan menggunakan korelasi *product-moment*, dapat diketahui bahwa nilai r tabel taraf signifikan 5% adalah 0,361. Oleh sebab itu, pernyataan dinyatakan valid karena r hitung pada tiap pernyataan melebihi dari r tabel, yaitu 0,361.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Harga Obat

Item	Hasil		Keterangan
	r hitung	r tabel	
P12	0,905	0,361	Valid
P13	0,807	0,361	Valid
P14	0,773	0,361	Valid
P15	0,770	0,361	Valid
P16	0,875	0,361	Valid
P17	0,879	0,361	Valid
P18	0,492	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel harga obat menggunakan korelasi *product-moment*, dapat diketahui bahwa nilai r tabel taraf signifikan 5% adalah 0,361. Oleh sebab itu, pernyataan dinyatakan valid karena r hitung pada tiap pernyataan melebihi dari r tabel, yaitu 0,361.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item	Hasil		Keterangan
	r hitung	r tabel	
P19	0,686	0,361	Valid
P20	0,373	0,361	Valid
P21	0,702	0,361	Valid
P22	0,744	0,361	Valid
P23	0,596	0,361	Valid
P24	0,373	0,361	Valid
P25	0,516	0,361	Valid
P26	0,517	0,361	Valid
P27	0,625	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan pasien menggunakan korelasi *product-moment*, dapat diketahui bahwa nilai r tabel taraf signifikan 5% adalah 0,361. Oleh sebab itu, pernyataan dinyatakan valid karena r hitung pada tiap pernyataan melebihi dari r tabel, yaitu 0,361.

a. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukurannya dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk objek yang sama, maka akan menghasilkan data atau ukuran yang sama pula (Anshori dan Iswati, 2017).

Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS dengan ketentuan apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih \geq Konstanta (0,6), maka pertanyaan dinyatakan reliabel.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Standar <i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,803	0,600	Reliabel
Harga Obat	0,899	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,746	0,600	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga obat, dan kepuasan pasien dinyatakan reliabel, hal itu dibuktikan dengan masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,600.

b. Analisis Data

1) Analisis Univariat

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara univariat (distribusi frekuensi). Hal ini dilakukan untuk mendapatkan

gambaran hasil penelitian dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi dari setiap variabel, baik independen maupun dependen, yaitu kualitas pelayanan, harga obat, serta kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Sari Asih Ciputat.

2) Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap masing-masing variabel yang diduga berpengaruh. Pada penelitian ini analisis bivariat untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sari Asih Ciputat Tahun 2022.

a) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013) uji normalitas digunakan dalam pengujian model regresi dari suatu penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Variabel dapat dikatakan normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Maka data memiliki distribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Sugiyono (2017) uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidak korelasi variabel bebas. Ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dideteksi bila nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan toleransi $> 0,1$ berarti tidak ada masalah multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sugiyono (2017) uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai Sig. uji t (pada uji Glejser) $> 0,05$ maka varian residual sama (heteroskedastisitas) atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Uji Autokorelasi dengan *Breusch Godfrey*

Uji autokorelasi digunakan untuk melihat sebuah model regresi terjadi autokorelasi atau tidak antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan periode $t-1$ atau antar pengamatan. Autokorelasi terjadi karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya (Ghozali, 2013).

Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi autokorelasi. Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan uji Bruesch Godfrey. Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi menurut Ghozali (2013) adalah sebagai berikut :

Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi autokorelasi.

Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi autokorelasi.

e) Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda $\alpha = 0,05$. Dasar digunakannya uji regresi linier berganda jika data yang akan diolah mengandung unsur skala interval atau rasio maka dapat dilakukan uji regresi linier berganda. Adapun pedoman signifikansi memakai panduan sebagai berikut :

P value $< 0,05$. Keputusan hasil uji statistik dengan membandingkan nilai p (p – value) dan nilai α (0,05).

Ketentuan yang berlaku adalah sebagai berikut :

Jika p-value $< 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sari Asih Ciputat.

Jika p-value $\geq 0,05$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sari Asih Ciputat.

f) Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji T (Test T) adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara

dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2013) :

Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

g) Uji F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan

mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2013). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat

h) Uji Analisis koefisien korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan linier variabel bebas yang diteliti terhadap

variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017). Untuk menginterpretasikan hasil koefisien korelasi dapat berpedoman pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.7 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

Nilai koefisien korelasi	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Moderat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

i) Uji Analisis Determinasi

Menurut Kuncoro (2013) uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.

6. Etika Penelitian

Persetujuan etika telah diminta sebelum dilakukan penelitian kepada kepala Instalasi Farmasi RS Sari Asih Ciputat. Responden yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi *informed consent* pada lembar kuisisioner yang sebelumnya diberi arahan dan penjelasan tentang maksud dan tujuan, serta responden berhak untuk menolak diikut sertakan tanpa ada konsekuensi apapun dan berhak untuk dari penelitian sesuai dengan keinginan.

G. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan rancangan Cross Sectional yang artinya semua variabel (variabel bebas dan variabel terikat) diukur pada saat yang bersamaan, sehingga analisis data yang didapat hanya bisa mengetahui hubungan diantara variabel yang ada, tetapi tidak dapat menunjukkan sebab akibat suatu masalah.

Responden melakukan pengisian sendiri yang bersifat subjektif, sehingga memungkinkan terjadinya kecenderungan dari responden untuk memilih jawaban terbaik yang tidak sesuai dengan kenyataan. Instrumen dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga tidak memberikan keleluasaan terhadap responden dalam memberikan jawaban.