

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek/Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah BPJS Kesehatan. Subjek penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Dikantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Indrianto, Supomo, 2002). Sumber data yang akan diteliti adalah peserta BPJS Kesehatan.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ditujukan kepada tipe orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, karena mereka mempunyai kriteria yang sesuai.

Menurut Teori Roscoe dalam Sugiyono (2012), bila penelitian melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Berdasarkan uraian tersebut maka jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Jogiyanto, 2008). Kriteria responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Responden yang pernah datang dan mengurus kartu BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta.
2. Responden yang berdomisili di Yogyakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2012), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

E. Definisi Operasional Variabel

Secara keseluruhan penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Sumber
Bukti Fisik (X1)	Menurut Tjiptono, Chandra dan Andriana (2008) bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, berupa penampilan fisik. Mislanya (gedung, fasilitas yang dimiliki, serta kondisi lingkungan perusahaan).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan yang modern dan mendukung. 2. Kebersihan para karyawan 3. Tampilan fisik perusahaan. 4. Lingkungan perusahaan yang nyaman . 	Afrinda Khoirista (2015).
Keandalan (X2)	Menurut Tjiptono, Chandra dan Andriana (2008), keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan melayani sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan 2. Layanan yang diberikan konsisten dari waktu ke waktu 3. Memberikan jasa tepat waktu. 4. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah. 	Afrinda Khoirista (2015).

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Daya Tanggap (X3)	Menurut Tjiptono, Chandra dan Andriana (2008), daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiediaan karyawan membantu pelanggan 2. Karyawan bisa menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan 3. Pelayanan secara cepat. 4. Karyawan sabar menghadapi pelanggan 	Rambat Lupiyoadi (2006)
Jaminan (X4)	Menurut Tjiptono, Chandra dan Andriana (2008), jaminan adalah tentang pengetahuan, sikap sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang terpercaya 2. Karyawan selalu dapat menjawab keluhan pelanggan 3. Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah. 4. Lingkungan perusahaan yang aman dan nyaman 	Afrinda Khoirista (2015).

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Empati (X5)	Menurut Tjiptono, Chandra dan Andriana (2008), empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi perhatian kepada pelanggan 2. Perhatian yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pelanggan. 3. Waktu beroperasi yang sesuai. 4. Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. 	Afrinda Khoirista (2015).
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan – harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan puas dengan layanan yang cepat dan tepat 2. Puas dengan keramahan karyawan 3. Puas dengan fasilitas perusahaan 4. Puas dengan sikap yang dimiliki karyawan 5. Pelayanan sepenuh hati 6. Kemampuan karyawan memuaskan 7. Sikap perhatian dan kesungguhan karyawan memuaskan 	Afrinda Khoirista (2015).

Skala yang digunakan untuk pengukuran data tersebut adalah dengan menggunakan *likert scale* atau skala likert. Skala likert digunakan untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian, untuk itu digunakan data interval dengan skala 1-5, sedangkan untuk mengetahui pengukuran data interpretasi data dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skor Jawaban Responden

Jawaban	Skor
STS	1
TS	2
N	3
S	4
SS	5

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju.

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghazali, 2006). Uji validitas dalam dalam penelitian ini

menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS. Tingkat signifikansi 5% jika probabilitas < 0,05 maka pertanyaan tersebut valid. Sedangkan jika nilai probabilitas > 0,05 maka pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu data dikatakan reliabel adalah apabila variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ dan tidak reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,6$ (Ghazali, 2009).

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda, digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang mempengaruhi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Ghazali, 2009).

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik menggunakan program SPSS. Rumus statistik yang digunakan regresi linear berganda (*Linear Multiple Regression*), digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Persamaan regresi linear berganda menurut Sugiyono (2012) adalah:

$$Y = b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

Fungsi tersebut menjelaskan hubungan antara dua variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana:

Y : Kepuasan Pelanggan

b_1 s/d b_5 : Koefisien Regresi

X_1 : Bukti Fisik

X_2 : Keandalan

X_3 : Daya Tanggap

X_4 : Jaminan

X_5 : Empati

e : Faktor gangguan

Uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji F (simultan) dan uji t (parsial).

1. Uji F (simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Gozali, 2006). Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui secara signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas dan variabel terikat maka digunakan probabilitas 5% ($\alpha = 0,05$).

- a. Apabila probabilitas signifikan $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. Apabila probabilitas signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji variabel secara sendiri – sendiri hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2005). dengan tingkat signifikan 5% (0,05), bila signifikan $< \alpha$ maka H_1 diterima yang berarti bahwa semua variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang relatif rendah, karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2006).