

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian *electronic word of mouth communication* pada pasien termasuk jenis penelitian survei. (Sugiyono, 2003:7) menyampaikan jenis penelitian survei dapat dilakukan dalam populasi yang besar atau kecil, karena yang dibutuhkan adalah data yang diambil dari sampel pada populasi tersebut sehingga akan menemukan hubungan antar variabel variabel penelitian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *e-wom* terhadap citra rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pasien.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan pada Bali Royal Hospital yang berlokasi pada kawasan civic center renon yaitu jalan Tantular No 6 Denpasar Bali. Rumah sakit ini

menyediakan fasilitas kesehatan rawat jalan, rawat inap dan medical chek up serta dilengkapi sarana penunjang diagnostik seperti CT scan multi slice, endoskopi, USG 4 dimensi, laboratorium dan lain lain. Tersedia juga unit layanan unggulan yaitu : neuro science centre, minimal invasive surgery, IVF ( in Vitro Fertilisasi) dan cosmetic surgery serta didukung sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Penelitian ini kan dilakukan pada bulan oktober 2017.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Bali Royal Hospital yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari.

### **2. Sampel**

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke rumah sakit Bali Royal Hospital. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 180 sampel.

#### **D. Teknik Sampling**

Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini adalah “*purposive sampling*” teknik ini didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang digunakan peneliti berdasarkan ciri atau sifat populasi yang dipelajari oleh peneliti kemudian peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari populasi menjadi sampel penelitian, sehingga tehnik pengambilan sampel secara purposive ini didasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti (Notoatmojo, 2005).

Kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan eksklusi dimana kriteria tersebut menentukan dapat atau tidaknya sampel tersebut digunakan

##### **a. Kriteria inklusi**

1. Pasien yang berkunjung lebih dari satu kali ke Rumah Sakit Bali Royal Hospital
2. Bersedia menjadi responden
3. Pernah memposting saat berkunjung ke RS Bali Royal

b. Kriteria eksklusi

1. Berkunjung ke RS Bali Royal hanya sekali
2. Tidak melakukan cek in saat berkunjung ke RS Bali Royal

**E. Pengukuran Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan batasan batasan yang dipakai untuk menghindari interpretasi yang berbeda dari variabel lainnya. Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas, variabel terikat dan variabel mediasi, variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan landasan teori yaitu citra, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Secara operasional variabel variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut :

**1. Variabel Independen atau bebas**

Variabel independen atau bebas sering juga disebut variabel stimulus, variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau

yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiono, 2015) dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah citra dan kualitas pelayanan.

a. Citra yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung bahkan merusak persepsi yang dimiliki konsumen. Citra yang baik akan membawa pengaruh yang baik juga terhadap perusahaan termasuk kesuksesan perusahaan begitu juga sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu lembaga atau perusahaan.

## **2. Variabel dependen atau terikat**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien. Loyalitas pasien adalah sikap dan perilaku pasien yang ditunjukkan melalui kemauan untuk membeli ulang atau berlangganan

terhadap produk jasa Rumah Sakit Bali Royal Hospital. Pengukuran loyalitas pasien menggunakan item pertanyaan, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

### **3. Variabel Penghubung atau Mediasi**

Variabel mediasi adalah variabel yang mempengaruhi fenomena yang di observasi, variabel mediasi sering juga disebut variabel intervensi karena memediasi atau mengintervensi hubungan kasual variabel indeviden ke variabel dependen (Jogianto, 2004:154). Kepuasan pasien ditetapkan sebagai variabel mediasi pada penelitian ini. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa pasien yang berasal dari perbandingan apa yang mereka dapatkan dengan harapan (Kotler, 2005). Kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan satu indikator dari Faizan Mohsan et al, (2011) yaitu indeks

layanan yang terdiri dari staf, layanan kesehatan dan layanan produk jasa.

## **F. Definisi Operasional**

1. *Word of mouth* atau komunikasi dari mulut ke mulut adalah pertukaran pendapat atau gagasan yg dilakukan oleh dua orang atau lebih dimana tidak satupun merupakan sumber pemasaran. (Minor dan Mowen). Komunikasi dari mulut ke mulut adalah sebuah pujian dari pasien atau pasien atas produk atau jasa yang kita berikan Hasan (2010).Tjiptono (2012) mengartikan *word of mouth* sebagai pernyataan atau pendapat seseorang baik secara personal maupun non personal.
2. Sebuah kesan atau kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek dimana tindakan sikap seseorang sangat dipengaruhi oleh kepercayaan atau kesan dari objek tersebut (Kotler, 2003).Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) citra adalah gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai

pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. Citra yang baik akan meningkatkan atau menutupi kekurangan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, sebaliknya, jika citra yang buruk akan lebih memperburuk pelayanan yang dirasakan oleh konsumen (Zeithaml dan Bitner, 1996).

3. Kepuasan pasien adalah persepsi atau pandangan konsumen terhadap kinerja atau hasil suatu produk jasa yang dibandingkan dengan apa yang diharapkan, bisa saja muncul perasaan kecewa atau senang tergantung apakah produk jasa sesuai atau tidak dengan harapan mereka (Kotler, 2007)
4. Loyalitas pasien akan kita dapatkan ketika mereka mendapatkan kepuasan dari produk jasa yang didapatkan, dengan mempelajari perilaku pasien dan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan bagaimana proses pasca pembelian ini akan sangat mempengaruhi loyalitas pasien tersebut. Loyalitas merupakan sebuah konsep yang menekankan pada

proses pembelian pasien terhadap produk jasa yang dilakukan oleh seorang individu. Dharmmesta (2000). Hergill dan Li (2005) mendefinisikan loyalitas sebagai keinginan dari pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan atau produk perusahaan berdasarkan pengalaman dan harapan mereka di masa lalu.

**Tabel 2. Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Skala	Hasil ukur
1.	<i>e-Word of mouth</i>	Komunikasi pemasaran dapat dilakukan dengan menggunakan bermacam strategi. Komunikasi pemasaran dengan menggabungkan semua unsur dalam bauran pemasaran produk jasa, yang memfasilitasi terjadinya pertukaran dengan menciptakan suatu arti yang disebarluaskan kepada pasien lainya (Shimp, 2010).	Kuesioner 1. concern for other 2. expressing positive feelings 3.economic insentive 4. helping the company 5. platform assistance	Ordinal	1. STS 2. KS 3. TS 4.RG 5.S 6.SS

2.	<i>Citra rumah sakit</i>	Citra rumah sakit merupakan manifestasi dari pengalaman dan harapan sehingga mampu mempengaruhi kepuasan konsumen akan suatu produk jasa. Citra juga didefinisikan sebagai keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.	Kuesioner 1. bukti fisik (tangible) 2. kehandalan (reliability) 3. ketanggapan 4. jaminan 5. empati	Ordinal	
3.	<i>Kepuasan pasien</i>	Kepuasan pasien adalah persepsi atau pandangan konsumen terhadap kinerja atau hasil suatu produk jasa yang dibandingkan dengan apa yang diharapkan, bisa saja muncul perasaan kecewa atau senang tergantung apakah produk jasa sesuai atau tidak dengan harapan mereka (Kotler, 2007)	Kuesioner 1. kesesuaian harapan 2. kinerja 3. penilaian pelanggan	Ordinal	

4.	<i>Loyalitas pasien</i>	loyalitas sebagai keinginan dari pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan atau produk perusahaan berdasarkan pengalaman dan harapan mereka di masa lalu (2005)	Kuesioner 1. kepercayaan (trust) 2. emotion commitment 3. word of mouth	Ordinal	
----	-------------------------	---	--	---------	--

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner ini dalam bentuk pertanyaan yang disebarakan kepada responden untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden mengenai variabel citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan serta loyalitas pasien. Sebagian dari pengambilan data dilakukan juga melalui kuesioner online lewat sosial media yang di anggap lebih mudah dan kesanggupan responden untuk mengisi kuesioner lebih tinggi, kuesioner di bagikan lewat facebook, line serta WA pada responden yang pernah berkunjung lebih dari sekali ke RS BROS dan hasil ini

lebih efektif di lakukan. Dimana dalam penelitian ini terdapat empat variabel yaitu citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran.

### **G. Instrumen penelitian**

- Kuesioner tertutup

### **H. Uji validitas dan reabilitas**

Kuesior terlebih dahulu harus di lakukan uji validitas dan reabilitas sebelum digunakan untuk mengukur data. Teknik korelasi product moment digunakan untuk melakukan uji validasi, teknik Alpha Cronbach digunakan untuk menguji reabilitas. Kuesioner yang telah teruji validitasnya selanjutnya diuji tingkatreliabilitasnya. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi danketepatan pengukuran, apabila pengukuran dilakukan pada objek yang samaberulang kali dengan instrumen yang sama (Sekaran, 2013)

### **I. Analisis data**

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, peneliti mengecek nama dan kelengkapan identitas responden terlebih dahulu. Kemudian peneliti mengecek kelengkapan data atau memeriksa isi kuesioner pengumpulan data, termasuk kelengkapan lembar kuesioner. Untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan model SEM dengan menggunakan perangkat AMOS.

### **J. Etika penelitian**

Dalam penelitian ini yang harus dipertimbangkan adalah menyangkut privasi responden yang meliputi hasil dan identitas yang diperoleh dari responden akan dijaga kerahasiaannya (Agus Riyanto, 2011).