

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai *explanatory research* yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan *survey*. Paradigma yang melandasi penelitian berbentuk paradigma jalur, dengan teknik analisis statistik yang dinamakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Menurut Hair *et al.*, (2006) dengan menggunakan SEM memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistik.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pemilihan lokasi ini dengan pertimbangan belum adanya penelitian mengenai topik ini dalam institusi RS PKU

Muhammadiyah Yogyakarta. Waktu penelitian direncanakan dilakukan bulan September – Oktober 2018 yang meliputi survey (pembagian kuesioner), dan penyelesaian hasil penelitian dan pembahasan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

menurut Sugiyono (2014) populasi adalah suatu karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti menyangkut wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam pelaksanaan penelitian adalah seluruh perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 212 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti oleh karena tidak dimungkinkan mengambil populasi secara keseluruhan, maka pada penelitian ini digunakan sampel sebagai subyek penelitian. Dasar dilakukan penyampelan adalah

agar dapat menarik simpulan dengan sejumlah elemen dan populasi sebagai sampel untuk keseluruhan populasi. Manfaat dilakukan penyampelan yaitu: biaya yang lebih murah, keakuratan hasil yang lebih baik, pengumpulan data yang lebih cepat ketersediaan elemen populasi.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002), yang mengatakan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel

D. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti Sekaran (2011). Dalam penelitian ini data yang diperoleh langsung (data primer) dari pegawai dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan keterangan atau jawaban dalam kuesioner dan pengumpulannya dilakukan pada waktu yang telah disepakati.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Eksogen
 - a. Keadilan Distributif

Keadilan distributif adalah penilaian karyawan mengenai keadilan atas hasil (*outcome*) yang diterima karyawan dari organisasi. Variabel ini dinilai sendiri oleh pegawai untuk mengetahui bagaimana imbalan didistribusikan diantara para karyawan. Variabel keadilan distributif diukur dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Jadwal kerja
- 2) Tingkat gaji
- 3) Beban Kerja
- 4) Penghargaan yang didapatkan
- 5) Tanggung jawab pekerjaan

Variabel keadilan distributif diukur dengan menggunakan 8 item pertanyaan serta dinilai dengan skala likert 5 poin.

b. Kepemimpinan Etis

Kepemimpinan etis adalah perilaku normatif yang tepat melalui tindakan pribadi dan hubungan interpersonal, promosi perilaku tersebut ke pengikut melalui komunikasi dua arah, penguatan, dan pengambilan keputusan. Variabel kepemimpinan etis diukur dengan indikator menurut Brown *et al.*, (2005) sebagai berikut:

- 1) *Integrity* (integritas).
- 2) *Humility* (kerendahan hati)
- 3) *Empathy* (empati)
- 4) *Personal Growth* (Pengembangan Diri)

- 5) *Fairness and Justice* (keadilan)
- 6) *Empowerment* (pemberdayaan)
- 7) Peran dari pemimpin yang memiliki etika
- 8) Manajemen etika
- 9) Perkembangan etika dan sikap

Variabel kepemimpinan etis diukur dengan menggunakan 6 item pertanyaan serta dinilai dengan skala likert 5 poin.

2. Variable Endogen

a. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan puas individu karena harapan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh di tempat kerja baik dalam hal beban kerja, lingkungan atau kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja atau penyelia, dan kompensasi. Variabel kepuasan kerja diukur dengan indikator menurut Rivai dan Sagala (2009) sebagai berikut:

- 1) Isi pekerjaan
- 2) *Supervisor*
- 3) Organisasi dan manajemen

- 4) Kesempatan untuk maju
- 5) Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif
- 6) Rekan kerja
- 7) Kondisi pekerjaan

Variabel kepuasan kerja diukur dengan menggunakan 7 item pertanyaan serta dinilai dengan skala likert 5 poin.

b. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah kemauan atau keinginan yang kuat dari anggota organisasi untuk tetap berada, bekerja, dan memiliki rasa terhadap organisasi. Variabel komitmen organisasi diukur dengan indikator menurut Robbins (2006) sebagai berikut:

- 1) *Affective commitment* (komitmen afektif)
- 2) *Continuance commitment* (komitmen kontinuen)
- 3) *Normative commitment* (komitmen normatif)

Variabel komitmen organisasi kerja diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan serta dinilai dengan skala likert 5 poin.

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat alat ukur tersebut benar-benar mencerminkan variabel yang dapat diukur. Pada dasarnya validitas ini berfungsi untuk mengukur atau menguji apakah tiap butir instrumen telah benar-benar mengungkapkan indikator yang ingin diteliti.

Teknik validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang diuji dengan program AMOS. CFA digunakan untuk menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2006). Jika masing-masing indikator merupakan indikator pengukur suatu konstruk maka indikator-indikator tersebut akan memiliki nilai *loading factor* yang tinggi.

Loading factor yang diharapkan adalah 0,4 dan masing-masing indikator-indikator tersebut dapat mengelompok sesuai dengan variabelnya masing-masing. Suatu konstruk dikatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,6 dan memiliki tingkat signifikansi dibawah 0,05 (Ghozali, 2006).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data memberikan hasil yang relatif konsisten bila dilakukan pengukuran ulang pada subyek yang sama. Untuk uji reliabilitas tehnik yang digunakan melalui metode *cronbach's alpha*. Menurut Nunally (1997) dalam Ghozali (2006), suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,6$.

G. Analisis Data dan Uji Hipotesa

Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis data yang bertujuan untuk menggambarkan profil responden atau subjek penelitian dan atau karakteristik data yang disajikan dalam bentuk tabel statistik deskriptif (Umar, 2005).

2. Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan AMOS versi 24. Alasan penggunaan alat analisis ini karena adanya beberapa hubungan yang kompleks dari beberapa variabel yang diuji dalam penelitian ini, sehingga penggunaan AMOS mampu untuk mengkombinasikan beberapa teknik yang menyertakan analisis faktor, analisis *path* dan analisis regresi.

Pengujian hipotesis perlu untuk memilih atau menentukan tingkat signifikansi dan untuk memilih tingkat dari signifikansi peneliti harus memerhatikan hasil dari penelitian

yang terdahulu terhadap penelitian sejenis. Masing-masing bidang ilmu memiliki standar yang tidak sama dalam menentukan signifikansinya. Pada ilmu sosial yang digunakan yaitu tingkat signifikansinya yaitu dari 90% ($\alpha = 10\%$) sampai 95% ($\alpha = 5\%$), dan jika ilmu-ilmu eksakta yang digunakan yaitu tingkat signifikansi dari 98% ($\alpha = 2\%$) sampai 99% ($\alpha = 1\%$). Terkait dengan hal tersebut, adapun tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ($\alpha = 5\%$). Artinya, keputusan peneliti untuk menolak atau mendukung hipotesis nol memiliki probabilitas kesalahan sebesar 5% (Ghozali, 2014).

3. Asumsi-Asumsi Penggunaan SEM

Menurut Ghozali, (2014) sebelum melakukan pengujian terhadap konstruk-konstruk yang ada, beberapa persyaratan atau asumsi yang harus dipenuhi sebelum melakukan pengolahan SEM, antara lain:

a. Kecukupan Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan ini adalah minimum berjumlah

100-200 sampel atau jumlah indikator dikali 5 – 10 (Sekaran dan Bougie (2010)).

b. Uji *Outliers*

Outliers adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara *univariate* maupun *multivariate*. Jika terjadi *outliers* maka data tersebut dapat dikeluarkan dari analisis. *Outliers multivariate* dilakukan dengan kriteria jarak *mahalanobis distance*. Disini karakteristik yang digunakan yaitu dilihat dari nilai *Chi-square* pada derajat kebebasan (*degree of freedom*), yaitu jumlah indikator pada tingkat signifikansi dengan $p < 0,001$. Apabila nilai *mahalanobis d-squared* lebih besar dari nilai *mahalanobis* pada tabel, maka data adalah *multivariate outliers* dan harus dikeluarkan (Ghozali, 2014).

c. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi penelitian dari masing-masing variabel. Jika distribusi pada data tidak dapat membentuk distribusi normal maka dari itu hasil dari analisis akan dikhawatirkan dapat menjadi bias. Distribusi data dapat dikatakan normal pada tingkat signifikansi 0,01 jika *Critical Ratio* (CR), *skewenes* (kemiringan), atau CR *curtosis* (keruncingan) tidak lebih dari $\pm 2,58$ (Ghozali, 2014).

d. Uji *Multikolieniritas*

Uji *multikolinearitas* digunakan untuk menganalisis apakah model penelitian memiliki korelasi pada setiap variabel eksogen. Model penelitian dikatakan baik apabila setiap variabel eksogen tidak memiliki korelasi yang sempurna atau besar. *Multikolinearitas* dalam model

penelitian dapat diketahui dengan melihat nilai dari determinan matriks kovarian. Jika korelasi antar konstruk eksogen $< 0,85$ berarti tidak terjadi adanya *multikolinieritas* (Ghozali, 2014).

4. Langkah-Langkah SEM

Adapun langkah-langkah dalam pengujian SEM adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan Model Teoritis

Pengembangan model yang dimaksud dalam analisis SEM yaitu model persamaan struktural yang didasarkan pada hubungan kausalitas. Kausalitas disini artinya yaitu suatu asumsi dimana satu variabel adanya perubahan maka mempengaruhi variabel lainnya juga terjadi perubahan. Kuatnya hubungan dari kausalitas tersebut sangat dipengaruhi oleh justifikasi dari suatu teori yang mendukung analisis tersebut. Analisis SEM digunakan bukan untuk menghasilkan suatu model maupun kausalitas,

tetapi untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam model melalui uji data empiris atau teori yang mendukung analisis (Ghozali, 2014).

b. Pengembangan Diagram Alur (*Path Diagram*)

Setelah menentukan pengembangan model apa yang akan digunakan, tahapan selanjutnya yaitu melakukan penyusunan hubungan pada setiap variabel didalam model penelitian dengan menggunakan diagram jalur dan juga menyusun strukturalnya. Pada analisis SEM pengembangan dari diagram jalur menjadi sangat penting untuk dilakukan dikarenakan untuk mempermudah peneliti dalam melihat bagaimana hubungan kausalitas pada setiap variabel yang sedang diteliti dalam penelitian ini. Menurut Ghozali (2014) konstruk yang dibangun dalam diagram *path* dapat dibedakan dalam dua kelompok yaitu:

- 1) *Exogenous construct* atau konstruk eksogen. Konstruk eksogen disebut sebagai variabel independen yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model.
- 2) *Endogenous construct* atau konstruk endogen. *Endogenous construct* atau konstruk endogen merupakan faktor-faktor yang dapat diprediksi oleh satu atau lebih konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau lebih konstruk endogen lainnya, namun konstruk endogen hanya bisa berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

c. Memilih Matrik Input dan Estimasi Model

Keseluruhan estimasi, SEM hanya menggunakan data input dari matriks varian

atau kovarian atau matriks korelasi. Matriks korelasi memiliki rentang nilai 0 sampai ± 1 , sehingga dapat melakukan perbandingan langsung antar koefisien dalam model. Matriks kovarian umumnya lebih banyak digunakan dalam penelitian mengenai hubungan, berbagai penelitian melaporkan bahwa nilai *standard error* yang didapat sering menunjukkan angka yang kurang akurat (Ghozali, 2014).

Estimasi model dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Maximum Likelihood Estimation* (ML). Teknik analisis *Maximum Likelihood Estimation* (ML) dipilih karena jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berada pada rentang 100-200 sampel.

- d. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi
Masalah identifikasi model struktural sering dijumpai selama proses estimasi data

berlangsung. Pada prinsipnya, masalah identifikasi muncul karena ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Menurut Ghozali (2014) masalah identifikasi dapat muncul melalui gejala-gejala sebagai berikut:

- 1) Nilai *Standard error* untuk satu atau beberapa koefisien adalah sangat besar
- 2) Program tidak mampu menghasilkan matrik informasik yang seharusnya disajikan.
- 3) Muncul angka-angka yang aneh seperti adanya *varians error* yang negatif
- 4) Munculnya korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi yang didapat misalnya $> 0,9$.

e. Evaluasi Kriteria *Goodnes of Fit*

Evaluasi *goodness of fit* adalah suatu uji kesesuaian yang dilakukan terhadap model

yang digunakan dalam penelitian. Evaluasi ini berfungsi untuk menghasilkan indikasi suatu perbandingan antara model yang dispesifikasi melalui matriks kovarian dengan indikator atau variabel observasi. Apabila nilai pada *goodness of fit* yang dihasilkan baik, maka model tersebut dapat diterima, sedangkan untuk hasil *goodness of fit* yang buruk maka model tersebut harus dilakukan modifikasi atau ditolak.

Menurut Ghozali (2014) ada beberapa indeks kesesuaian yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan suatu model penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) X^2 – Uji *Chi Square Statistic*, Uji *Chi Square* sangat bergantung pada besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian, karena *Chi Square* sangat sensitif terhadap besarnya sampel yang digunakan. Model

penelitian dikatakan baik apabila nilai yang dihasilkan dari uji *Chi Square* kecil. Semakin kecil nilai *Chi Square* yang dihasilkan, maka semakin baik model yang digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2014).

- 2) CMIN/DF, merupakan suatu indikator untuk mengukur tingkat *fit*-nya suatu model, dengan cara membagi nilai CMIN dengan DF. Dalam hal ini CMIN/DF tidak lain yaitu *chi-square statistic*. Dimana X^2 dibagi dengan DF sehingga menghasilkan nilai X^2 relatif. Suatu model dan data dapat diterima apabila nilai X^2 relatifnya $< 2,0$ atau bahkan $< 0,3$ (Ghozali, 2014).
- 3) GFI (*Goodness of Fit Index*), digunakan untuk menghitung proporsi tertimbang dari

varian dalam matrik kovarian sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarian populasi yang terestimasi. GFI adalah sebuah ukuran *non-statistical* yang mempunyai rentang 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah *better fit*, sedang besaran nilai antara 0,80 – 0,90 adalah *marginal fit* (Ghozali, 2014).

- 4) AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*), merupakan R^2 dalam regresi berganda. Dalam menguji suatu model, *fit index* dapat diatur atau disesuaikan dengan *degrees of freedom* yang tersedia. AGFI atau GFI merupakan kriteria yang memperhitungkan proporsi tertimbang dari varian dalam sebuah matrik kovarian sampel. Nilai AGFI yang berkisar 0,80-0,90 dikatakan sebagai

marginal fit. Nilai AGFI yang berkisar 0,90-0,95 dikatakan sebagai *adequete fit* (tingkatan yang cukup). Nilai AGFI yang besarnya 0,95 dikatakan sebagai *good overall model fit* atau tingkatan yang baik (Ghozali, 2014).

- 5) CFI (*Comparative Fit Index*), memiliki keunggulan yaitu indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel, sehingga sangat baik digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan suatu model. Besaran indeks ini yaitu berada pada rentang 0-1. Semakin nilainya mendekati 1 menandakan tingkat *fit* yang paling tinggi (*a very good fit*). Nilai CFI yang direkomendasikan yaitu 0,90 (Ghozali, 2014).

6) TLI (*Tucker Lewis Index*), merupakan suatu alternatif dari *IFI* dengan membandingkan suatu model yang uji dengan sebuah model dasar (*baseline model*). Indeks TLI memiliki rentang nilai 0-1. Semakin nilainya mendekati 1, menandakan tingkat *fit* yang paling tinggi (*a very good fit*). Nilai TLI yang direkomendasikan yaitu 0,90 (Ghozali, 2014).

7) NFI (*Normed Fit Indeks*), yaitu ukuran perbandingan antara *proposed model* dan *null model*. Nilai NFI memiliki variasi dari 0 yang berarti tidak fit sama sekali (*not fit at all*), sampai 1 yang berarti *fit* sempurna (*perfect fit*). Seperti halnya dengan TLI, NFI juga tidak memiliki nilai *absolute* yang dapat digunakan sebagai nilai standar, tetapi

umumnya direkomendasikan sama atau lebih dari 0,90 (Ghozali, 2014).

- 8) IFI (*Incremental Fit index*), adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk melihat *goodness of fit* dari suatu model penelitian. Nilai $IFI \geq 0,90$ menunjukkan *good fit*, sedangkan nilai IFI 0,80 sampai 0,90 menunjukkan *marginal fit* (Wijanto, 2008).

- 9) RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*), adalah suatu indeks yang digunakan untuk mengkompensasi *chi square statistic* dalam ukuran sampel besar. Nilai RMSEA dikatakan memiliki *goodness of fit* jika model tersebut diestimasi dalam populasi. Suatu model dapat diterima, apabila nilai $RMSEA \leq 0,08$ (Ghozali, 2014).

10) RMR/RMSR (*The Root Mean Square Residual*), mewakili nilai rata-rata residual yang diperoleh dari mencocokkan matrik varian-kovarian dari model yang dihipotesiskan dengan matrik varian-kovarian teramati, sehingga sukar untuk diinterpretasikan. *Standardized* RMR mewakili nilai rata-rata seluruh residuals dan mempunyai rentang dari 0 – 1. Model yang mempunyai kecocokan baik (*good fit*) akan mempunyai nilai *standardized* RMR/RMSR 0,05 (Wijanto, 2008).

Tabel 3.1. Goodness Fit Index

| <i>Goodness of Fit Index</i> | <i>Cut Off Value</i> |
|-----------------------------------|----------------------|
| <i>X² – Chi Square</i> | DiharapkaKecil |
| <i>Significancy Probability</i> | $\geq 0,05$ |
| <i>CMIN/DF</i> | $\leq 2,00$ |
| <i>GFI</i> | $\geq 0,90$ |
| <i>AGFI</i> | $\geq 0,90$ |
| <i>CFI</i> | $\geq 0,90$ |
| <i>TLI</i> | $\geq 0,90$ |
| <i>NFI</i> | $\geq 0,90$ |
| <i>IFI</i> | $\geq 0,90$ |
| <i>RMSEA</i> | $\leq 0,08$ |
| <i>RMR</i> | $\leq 0,05$ |

Sumber: Ghozali, 2014

f. Uji Signifikansi Parameter

Keputusan signifikan atau tidaknya variabel indikator dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai *p-value* dengan tingkat signifikansi yang dipilih (α). Besarnya nilai α biasanya sebesar 5% (0,05). Selain itu, tingkat signifikansi juga dilihat dari nilai CR (*Critical Ratio*). Jika nilai CR > 1,96 maka

variabel dikatakan signifikan dan jika tidak maka tidak signifikan, hal ini sama saja jika $p\text{-value} < 0,05$ maka variabel indikator dikatakan signifikan, sedangkan bila $p\text{-value} \geq 0,05$ maka variabel indikator dikatakan tidak signifikan (Ghozali, 2014).

g. Interpretasi dan Modifikasi Model

Langkah terakhir dalam analisis SEM adalah menginterpretasikan model dan melakukan memodifikasi untuk model yang tidak memenuhi syarat. Sebelum melakukan memodifikasi terhadap model, hal yang terpenting yang harus diperhatikan bahwa segala modifikasi terhadap model (walaupun sangat sedikit) harus berdasarkan teori yang mendukung.

h. Uji SEM dengan Mediasi

Uji SEM dengan mediasi pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis apakah variabel mediasi kepuasan pelanggan memiliki peran sebagai pemediasi pengaruh variabel eksogen (E-CRM dan *e-service quality*) terhadap variabel endogen (loyalitas pelanggan). Model mediasi pada SEM dapat dilihat dari pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total. Dimana hubungan tersebut dapat diukur dari nilai faktor *loading standard* masing-masing variabel pada *output standardized regression weights*. Apabila hubungan tidak langsung lebih tinggi nilainya dari pada hubungan langsung, maka variabel mediasi memiliki pengaruh sebagai pemediasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang digunakan dalam penelitian.