

BAB III

METODE PENELITIAN

A. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN

Objek penelitian merupakan atribut yang melekat pada subjek penelitian baik berupa orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi sesuai dengan yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Sementara subjek penelitian adalah salah satu bagian dari sampel dan bagian dari populasi (Sekaran dan Bougie, 2017)

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Klinik Pratama Firdaus. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Firdaus dan dijadikan sebagai sumber informasi pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada Oktober 2019 – Januari 2020.

B. JENIS DATA

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang didapatkan dari orang pertama atau didapatkan secara langsung terkait dengan variabel yang digunakan oleh peneliti.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang didasari dengan peristiwa yang benar terjadi dan digunakan untuk menganalisis suatu penelitian (Sugiyono, 2018)

C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Menurut Sugiyono dalam Khusaini (2016) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari sampel dan memiliki karakteristik seperti populasi. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) teknik pengambilan sampel adalah proses dalam memilih sampel penelitian secukupnya dari sebuah populasi dan penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang karakteristik yang akan memungkinkan untuk proses generalisasi karakteristik tersebut pada sebuah populasi.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) desain pengambilan sampel nonprobabilitas lebih dapat diandalkan daripada desain lain dan dapat memberikan sejumlah petunjuk penting untuk informasi yang potensial yang berguna terkait dengan populasi. Pada penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2016) *sampling insidental* merupakan penentuan sebuah sampel berdasarkan kebetulan, artinya yang menjadi sampel adalah siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti. *Insidental sample* pada penelitian ini adalah pasien yang kebetulan bertemu di Klinik Pratama Firdaus.

Menurut Roscoe yang dikutip oleh Sugiyono (2010) memberikan saran-saran dalam menentukan jumlah sampel penelitian. Saran untuk penelitian yang menggunakan analisis *multivariate* (regresi berganda) maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang digunakan pada penelitian. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \text{Jumlah variabel} \times 10$$

Sementara menurut Julie Pallant dan Andy Field yang dikutip oleh Basri (2012) menyatakan bahwa ukuran sampel untuk uji regresi Tabanick dan Fidell (1996) memberikan rumus dalam menghitung sampel yang dibutuhkan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n \geq 50 + 8m$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

m = Jumlah variabel bebas

Berdasarkan hal tersebut peneliti akan menggunakan 90 sampel pada penelitian ini dengan membagi proporsi 60% untuk pasien sebagai pengguna BPJS, 25% untuk pasien sebagai pengguna dana kesehatan mahasiswa UMY dan 15% untuk pasien sebagai pasien umum di Klinik Pratama Firdaus.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan dan ditujukan kepada responden akan menjawab dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner adalah mekanisme pengumpulan data yang efisien ketika penelitian bersifat deskriptif atau eksploratori. Secara umum kuesioner digunakan dalam pada penelitian kuantitatif.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran berupa skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Sementara menurut Sekaran dan Bougie (2017) Skala likert adalah sesuatu skala yang dirancang untuk menguji seberapa kuat subjek untuk menyetujui suatu pernyataan atau pertanyaan. Dengan skala *likert*, variabel yang diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menyusun item-item dalam instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari pernyataan atau pertanyaan tersebut mempunyai gradasi dari jawaban yang sangat setuju (5) hingga sangat tidak setuju (1). Pada setiap pertanyaan atau pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum pada tabel sebagai berikut:

TABEL 3.1.
Skala *Likert*

SKOR	KEPUASAN/KINERJA		KEPENTINGAN	
	SIMBOL	KETERANGAN	SIMBOL	KETERANGAN
1	STP	Sangat Tidak Puas	STP	Sangat Tidak Penting
2	TP	Tidak Puas	TP	Tidak Penting
3	N	Netral	N	Netral
4	P	Puas	P	Penting
5	SP	Sangat Puas	SP	Sangat Penting

E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) menyatakan bahwa variabel adalah sesuatu yang dapat menjadi pembeda dan memberikan variasi pada nilai. Mengoperasikan variabel dilakukan untuk melihat aspek atau sifat yang ditunjukkan. Sementara menurut Sugiyono (2012) menyatakan penelitian pada umumnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dipelajari sehingga didapatkan informasi mengenai penelitian yang diteliti dan dapat ditarik kesimpulan. Definisi operasional yang digunakan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Firdaus diukur dengan menggunakan variabel-variabel yang merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Risabella (2016), Khusaini (2016), Handayani (2016) dan Putranti (2016). Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Definisi variabel ditunjukkan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

TABEL 3.2.
Definisi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Item Pertanyaan
Tangible	Bentuk tampilan fasilitas dalam bentuk fisik, personel, peralatan pendukung yang digunakan penyedia layanan dengan tujuan memberikan	1. Fasilitas Fisik 2. Perlengkapan	5

	kepuasan kepada konsumen		
Assurance	Kesopanan dan pengetahuan pelayan serta kemampuan dalam memunculkan keyakinan dan kepercayaan.	1. Jaminan keamanan dan keselamatan 2. Pengetahuan dan kemampuan Dokter	5
Reliability	Pemberian pelayanan yang handal kepada konsumen dengan segala kemampuan dalam keahlian, kemandirian, pengetahuan, penguasaan dan profesional sesuai bidangnya	1. Pelayanan tepat waktu 2. Kesesuaian	5
Responsiveness	Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat	1. Respon dan kesiapan petugas 2. Komunikasi dengan pasien	5
Empathy	Kondisi dimana penyedia layanan memberikan pengertian dan perhatian kepada konsumen	1. Perhatian terhadap pasien 2. Memahami kebutuhan pasien	5

F. UJI INSTRUMEN DATA

Menguji instrumen data pada penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu uji reliabilitas dan uji validitas. Pengujian dilakukan bermaksud untuk mengetahui kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas). Pada kuesioner yang digunakan akan ditetapkan skor pada pernyataan atau pertanyaan menggunakan skala *likert* dengan 5 kategori

jawaban. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) alat penelitian lebih baik memiliki validitas dan reliabilitas merupakan ketentuan yang krusial. Instrument yang valid dan reliabel dalam mengumpulkan data akan memiliki harapan hasil penelitian menjadi valid dan reliabel. Uji coba instrumen dilakukan kepada 90 responden penelitian ini.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk melihat seberapa baik instrument yang dikembangkan untuk mengukur suatu konsep (Sekaran dan Bougie, 2017). Uji validitas mengukur valid tidaknya suatu instrumen yang digunakan. Kuesioner yang valid apabila pertanyaan atau pernyataan kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur.

Analisa pada uji validitas penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Umumnya teknik yang digunakan dalam menguji validitas adalah dengan korelasi *Bivariate Pearson*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil *r* hitung dan *t* tabel. Apabila *r* hitung nilainya lebih besar daripada *r* tabel maka instrumen dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya apabila nilai *r* hitung lebih kecil daripada *r* tabel maka instrumen dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2011). Nilai *r* hitung dapat ditentukan dengan *software* SPSS sementara nilai *r* tabel dapat dilihat pada tabel *r* dengan ketentuan *r* minimal adalah 0,207 karena pada penelitian ini menggunakan 90 responden dengan tingkat signifikansi 5%. Serta dikatakan valid apabila nilai signifikansi $< 0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran untuk menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa adanya kesalahan dan dapat dipercaya (Sekaran dan Bougie, 2017). Instrumen dapat dikatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data (Suharsimi dalam Syahbana, 2016). Instrumen yang dikatakan reliabel adalah instrumen yang dapat memberikan hasil yang sama ketika dilakukan tes kembali.

Analisa uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Pengujian reliabilitas instrument adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alfa*. Rumus ini untuk melihat reliabilitas instrumen yang memiliki skor diantara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai koefisien reliabilitas maka semakin reliabel instrument yang digunakan. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai alfa $\geq 0,6$. Sementara apabila nilai alfa tidak $\geq 0,6$ maka intrumen memiliki reliabilitas yang rendah.

G. UJI HIPOTESIS DAN ANALISIS DATA

Analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun dengan sistematis data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara dan cara lainnya. Analisis data bertujuan untuk memberi kemudahan dalam memahami dan dapat memberikan informasi kepada orang lain (Sugiyono, 2018).

Untuk menguji hipotesis yang muncul pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis Regresi Linier berganda dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1. Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen yang berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y_t = \alpha + \beta_1 X_{1t} + \beta_2 X_{2t} + \beta_3 X_{3t} + \beta_4 X_{4t} + \beta_5 X_{5t} +$$

e_t

Y = Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Reliability*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Empathy*

Untuk menguji hipotesis dari persamaan ini menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F)

a. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Apabila probabilitas atau tingkat signifikansi $< 0,05$ maka variabel yang independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen. Sementara jika probabilitas atau tingkat signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen yang diuji tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Apabila probabilitas atau tingkat signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sementara jika probabilitas atau tingkat signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinan antara nol sampai dengan satu. Apabila nilai mendekati satu menandakan variabel independenn mampu menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi untuk data silang (R^2) relatif rendah sebab terdapat

terdapat variasi besar antara masing-masing nilai koefisien determinan yang tinggi.

Apabila uji empiris mendapatkan nilai adjusted R^2 negatif maka nilai dianggap nol. Secara matematis jika $R^2 = 1$ maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$, sementara apabila nilai $R^2 = 0$ maka adjusted $R^2 = (1-k)/(n-k)$, jika $k = 1$ maka R^2 akan bernilai negatif.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal (Ghozali dalam Fauziah, 2018). Data yang baik memiliki pola distribusi yang normal. Ketika uji ini dilanggar maka hasil akan menjadi bias atau tidak valid. Untuk menguji normalitas data, uji yang peneliti gunakan adalah uji Kormogorov Smirnov dengan tingkat signifikansi 0,05. Data yang terdistribusi normal memiliki tingkat signifikansi $> 0,05$. Sementara apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ maka data dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki korelasi diantara variabel independen (Ghozali dalam Fauziah, 2018). Untuk melihat apakah terdapat multikolinieritas dalam model regresi, peneliti melihat nilai dari *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Model dikatakan

tidak terdapat multikolinieritas apabila nilai tolerance > 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10. Sehingga analisis dapat dilanjutkan.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah model terdapat perbedaan *variance* dari residual suatu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Untuk menguji heterokedastisitas peneliti menggunakan uji *glejser test*. Penelitian dikatakan terbebas dari heterokedastisitas apabila tingkat signifikansi diantara variabel independen > 0,05. Sementara apabila tingkat signifikansi antara variabel < 0,05 maka penelitian terdapat gejala heterokedastisitas.

3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen atau pada pelayanan jasa. Metode ini melakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan dan mengetahui bagaimana penyedia layanan memahami keinginan konsumennya.

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} * 100\%$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Setelah melakukan analisis kesesuaian kemudian dilakukan penghitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan konsumen untuk setiap pertanyaan maupun pernyataan. Hasil perhitungan tersebut diperlihatkan untuk dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran pada diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). yang dimana X merupakan rata-rata tingkat kepuasan konsumen sementara Y adalah rata-rata tingkat harapan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Berikut rumusnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

\bar{X} : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau seluruh atribut

\bar{Y} : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Kemudian sumbu X adalah skor tingkat persepsi dan Sumbu Y adalah skor tingkat harapan. Berikut penyederhanaan rumusnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

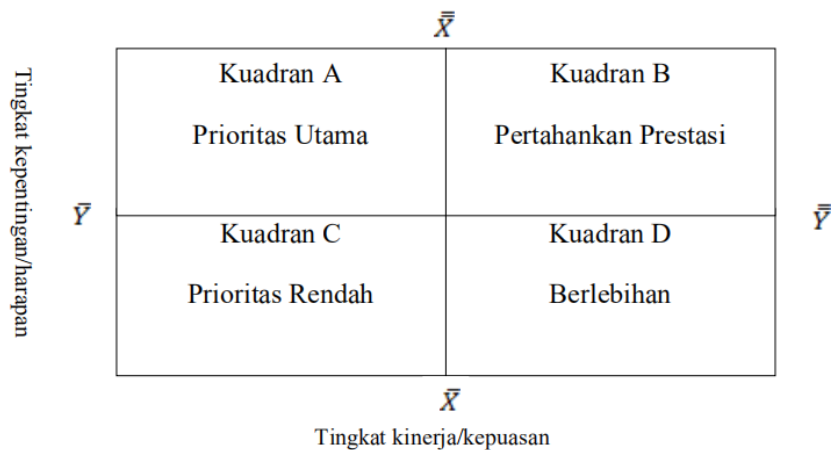
\bar{X} : Skor rata-rata persepsi

\bar{Y} : Skor rata-rata harapan

n : Jumlah responden

Nilai-nilai yang diperoleh kemudian diplotkan sesuai dengan gambar

3.1 sebagai berikut:



GAMBAR 3.1.

Diagram Kartesius

Menurut Martilla dan James dalam Risabella (2016) menyatakan arti dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A artinya adalah tingkat kepuasan lebih rendah daripada tingkat kepentingan. Kuadran ini menganggap atribut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen namun belum sesuai dengan harapan konsumen dan harus lebih ditingkatkan.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B artinya tingkat kepuasan cenderung sama dengan harapan konsumen. Kuadran ini menunjukkan bahwa lembaga atau perusahaan telah berhasil memberikan kepuasan dan wajib untuk dipertahankan

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C artinya atribut dianggap tidak terlalu penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga atribut dapat dipertimbangkan pengaruhnya dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D artinya atribut yang dianggap kurang penting namun efek yang dirasakan cenderung berlebihan. Dianjutkan untuk tidak melakukan peningkatan layanan pada atribut yang masuk dalam kuadran ini