

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan yang menjadi subyek dari penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau menggunakan jasa rawat jalan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, data primer yaitu jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau obyek penelitian. Data tersebut terkait dengan citra dan perilaku konsumen dalam menggunakan jasa rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Metode pengumpulan data primer yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan metode pertanyaan karena metode ini sangat efektif dan lebih reliabel. Metode ini berbentuk pengisian kuesioner.

C. Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2007) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap atau rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau menggunakan jasa rawat jalan selama penelitian ini berlangsung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008). Penarikan sampel adalah proses memilih jumlah yang cukup dari populasi untuk mempelajari dan memahami karakteristik dari subyek sampel sehingga peneliti dapat menggeneralisasikan karakter dari elemen populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, dalam hal ini peneliti menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2008).

Sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden. Alasan pengambilan sampel yaitu, *pertama* berdasarkan perhitungan statistik bahwa jumlah sampel yang digunakan harus berukuran besar supaya mempunyai presisi yang tinggi dan jumlah sampel besar minimal 30 sampel (Jogiyanto, 2004), *kedua* pertimbangan dari segi waktu tingkat penyelesaian bisa lebih cepat dan pertimbangan biaya lebih murah. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap minimal 3 hari atau jasa rawat jalan minimal 2 kali rawat jalan dengan pertimbangan bahwa

pelayanan yang diterima oleh pasien.

- b. Dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi.
- c. Apabila pasien tidak dapat berkomunikasi atau pasien masih di bawah 17 tahun, maka kuesioner yang diajukan dapat diisikan keluarganya yang bertanggung jawab dan mengetahui tentang pelayanan perawatan pasien.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan. Menurut Husein (2002), teknik kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Kuesioner yang disebarkan bersifat tertutup. Kuesioner secara personal yaitu komunikasi peneliti dengan responden dilakukan secara tertulis melalui kuesioner yang disampaikan dan dikumpulkan langsung oleh peneliti.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

1. Definisi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel independen (bebas) yaitu citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi sedangkan variabel dependen (terikat) terdiri dari satu variabel yaitu perilaku konsumen. Citra

adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap suatu obyek (Kotler, 2000).

Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian sebelumnya. Berikut adalah definisi operasional dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing variabel adalah:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2007).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah citra pengguna (X_1), citra fasilitas (X_2), citra harga (X_3), citra kualitas (X_4) dan citra lokasi (X_5)

1) Citra Pengguna (X_1)

Merupakan citra yang melekat pada rumah sakit menurut persepsi pengguna. Merek menunjukkan jenis konsumen pemakaian merek tersebut. Setiap produk memiliki pengguna yang berbeda-beda, sehingga dapat diidentifikasi. Perusahaan dalam memposisikan produknya sehingga sebuah produk dapat dicitrakan penggunaannya.

Citra pengguna diukur dengan empat item pertanyaan yang dimodifikasi dari Gita Danupranata (2007). Item pertanyaan tersebut adalah:

a) Rumah sakit ini memilih reputasi yang baik. ($X_{1.1}$)

b) Rumah sakit ini telah dikenal oleh masyarakat luas. ($X_{1.2}$)

c) Pasien pasien yang datang ke rumah sakit ini memiliki...

cepat. ($X_{1,3}$)

d) Pasien-pasien yang dirawat di rumah sakit ini kondisinya membaik atau sembuh. ($X_{1,4}$)

2) Citra Fasilitas (X_2)

Fasilitas merupakan kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu dan ruang kamar rawat inap yang nyaman dan memadai. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Citra fasilitas diukur dengan enam item pertanyaan yang dimodifikasi dari Gita Danupranata (2007). Item pertanyaan tersebut adalah:

a) Rumah sakit ini memiliki gedung atau bangunan yang memadai.

($X_{2,1}$)

b) Rumah sakit ini memilikifasilitas kamar rawat inap yang nyaman dan memadai. ($X_{2,2}$)

c) Rumah sakit ini memilikifasilitas parkir yang memadai. ($X_{2,3}$)

d) Rumah sakit ini memilikifasilitas kantin yang nyaman dan memadai ($X_{2,4}$)

e) Rumah sakit ini memilikifasilitas ruang tunggu yang nyaman dan

f) Rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap dan canggih.
(X_{2.6})

3) Citra harga (X₃)

Harga merupakan aspek penting namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

Citra harga diukur dengan tiga item pertanyaan yang dimodifikasi dari Gita Danupranata (2007). Item pertanyaan tersebut adalah:

- a) Jasa medis di rumah sakit ini terjangkau. (X_{3.1})
- b) Tarif kamar di rumah sakit ini terjangkau. (X_{3.2})
- c) Harga obat di rumah sakit ini murah. (X_{3.3})

4) Citra Kualitas (X₄)

Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit daripada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien maupun sampai pasien keluar rumah sakit.

sehat.

Citra kualitas diukur dengan lima item pertanyaan yang dimodifikasi dari Gita Danupranata (2007). Item pertanyaan tersebut adalah.

- a) Dokter dan perawat di rumah sakit ini memiliki kompetensi yang tinggi. ($X_{4,1}$)
 - b) Kualitas sarana dan prasarana rumah sakit baik. ($X_{4,2}$)
 - c) Rumah sakit ini memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. ($X_{4,3}$)
 - d) Rumah sakit ini memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya. ($X_{4,4}$)
 - e) Rumah sakit ini memberikan pelayanan sesuai dengan harga yang saya bayarkan. ($X_{4,5}$)
- 5) Citra Lokasi (X_5)

Lokasi, meliputi: letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

Citra lokasi diukur dengan tiga item pertanyaan yang dimodifikasi dari Gita Danupranata (2007). Item pertanyaan tersebut

adalah:

- a) Rumah sakit ini lokasinya strategis. ($X_{5.1}$)
- b) Rumah sakit ini lokasinya mudah dijangkau. ($X_{5.2}$)
- c) Rumah sakit ini lokasinya nyaman. ($X_{5.3}$)

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat timbulnya variabel bebas (Sugiyono, 2007). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Perilaku Konsumen (Y).

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut, (Swasta DH. B dan Handoko. T, 2000). James F Engel et al (1994) menyatakan bahwa perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Ada dua elemen penting dari arti perilaku konsumen, yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik, yang melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa ekonomis sehingga analisa perilaku konsumen yang relatif hendaknya menganalisa juga proses-proses yang sulit diamati yang selalu menyertai setiap pembelian. Perilaku konsumen diukur dengan lima item

pertanyaan yang dimodifikasi dari Gita Danupranata (2007). Item pertanyaan tersebut adalah:

- 1) Saya akan merekomendasikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta kepada orang lain.
- 2) Saya akan menyampaikan hal-hal positif mengenai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta kepada orang lain.
- 3) Saya akan mendorong kerabat, saudara maupun teman-teman saya untuk memanfaatkan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk berobat.
- 4) Setelah merasakan berobat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Saya tetap ingin menggunakan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta disaat membutuhkan layanan kesehatan dilain waktu.

2. Teknik Penentuan Skala

Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang citra, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan skala Likert 1-5 yang didesain untuk menelaah seberapa kuat subyek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala Sekaran (2006).

- | | | |
|-------------------------------|-------------|---|
| 1). Sangat Tidak Setuju (STS) | dengan skor | 1 |
| 2). Tidak Setuju (TS) | dengan skor | 2 |
| 3). Netral (N) | dengan skor | 3 |
| 4). Setuju (S) | dengan skor | 4 |
| 5). Sangat Setuju (SS) | dengan skor | 5 |

F. Uji Kualitas Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu yang ada.

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui apakah suatu alat ukur benar-benar mengukur sebuah konsep yang dikehendaki dan tidak mengukur konsep yang lain Sekaran (2006). Validitas yang digunakan adalah korelasi *Product Moment Pearson* dengan 5%. Pengujian dikatakan valid apabila berada pada taraf signifikan 0,05 Azwar (2003).

Taraf kriteria yang digunakan adalah:

- a. Jika nilai sig (*p-value*) lebih kecil atau sama dengan alpha (α) 0,05 maka butir pertanyaan yang digunakan valid.
- b. Jika nilai sig (*p-value*) lebih besar dari alpha (α) 0,05 maka butir pertanyaan yang digunakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengungkapkan stabilitas internal dari jawaban responden dalam satu variabel. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (konsisten) jika dilakukan kembali pada subjek yang sama (Sekaran

2006). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skor *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran hasil uji reliabilitas dianggap reliabel jika nilai *cronbach alpha* $\geq (\alpha)$ (0,6). Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *alpha* yang mempunyai rentang antara 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1 berarti semakin tinggi reliabilitasnya.

G. Analisis Data dan Uji Hipotesa

1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi dalam penelitian ini menggunakan lima variabel independen dan satu variabel dependen dengan model persamaan regresi

2. Uji Hipotesis

a. Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila $p \text{ value} \leq \alpha$ (0,05) berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apabila $p \text{ value}$ pada uji $t \leq \alpha$ (0,05) berarti masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Imam Ghozali (2006).

Besarnya tingkat signifikansi masing-masing variabel dapat diketahui dengan cara melihat $p \text{ value}$ pada uji t . Apabila $p \text{ value} \leq \alpha$ (0,05) berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Imam Ghozali (2006).

c. Koefisien Determinasi *Adjusted R Square*

Analisis ini bertujuan untuk mengukur prosentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Besarnya pengaruh variabel independen dapat diketahui dengan cara melihat besarnya koefisien *Adjusted R Square*. Besarnya *Adjusted R Square* antara 0 sampai dengan 1, semakin besar nilai *Adjusted R Square*

suatu persamaan regresi maka semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen Imam Ghozali (2006).

d. Variabel Paling Dominan

Variabel paling dominan ditentukan dengan melihat variabel mana yang memiliki koefisien *standardized beta* paling besar (dengan mengabaikan tanda negatif) nilai *t* hitung paling besar (dengan mengabaikan tanda negatif) dan signifikansi paling kecil