BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Peneliti

Obyek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Sardjito. Sedangkan subjek penelitiannya adalah responden yang pernah menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Sardjito.

B. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data-data primer, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (Indriantoro & Bambang, 1999). Data primer diperoleh dari jawaban atau tanggapan dari penyebaran kuisioner terhadap responden.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah elemen-elemen populasi (Indriantoro & Bambang, 1999). Sampel yang akurat adalah sejauh mana statistik sampel dapat mengestimasi parameter populasi yang tepat (Indriantoro & Bambang, 1999). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu berdasarkan kriteria tertentu dalam populasi (Indriantoro & Bambang, 1999). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang sedang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Sardjito kelas

bangsal. Penggunaan kelas bangsa sebagai sampel penelitian ini disebabkan oleh aturan rumah sakit yang tidak memperbolehkan kelas lain untuk dijadikan sebagai sampel penelitian, selain itu kelas bangsal sangat memungkinkan peneliti untuk dalam melakukan penelitian terhadap pasien dalam jumlah besar.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dilakukan dengan teknik kuisioner. Kuisioner merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang bertujuan memperoleh data berupa jawaban para responden (Mudjarad, 2003).

Penentuan ukuran sampel menurut pendapat yang diungkapkan oleh Singarimbun, S dan Effendy, S (1995) dimana sampel dalam suatu penelitian tergolong dalam sampel besar, maka sampel yang diambil minimal 30 sampel. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 orang. Jumlah sampel ini peneliti perkirakan cukup *representative.*

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Independen Penelitian (X)

   a. Citra (X_1)

      Menurut Aeker dan Keller, (1990) dalam Fatmawati (2004) menyatakan bahwa citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek atau nama perusahaan. Pada tingkat

perusahaan, citra perusahaan didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan pelanggan.

b. Kepuasan (X_2)

Menurut Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

2. Variabel Dependen Penelitian (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan didefiniskan oleh Oliver (1999) dalam Fatmawati (2004) sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek.

3. Indikator Variabel Penelitian

Tabel 3.1
Indikator Variabel Penelitian

No.	Konstrak	Indikator atau butir pertanyaan dalam kuisioner	Sumber
1	Kepuasan	1. Kepuasan terhadap bagian penerimaan administrasi dan jadwal layanan (butir 1,2,3) 2. Kepuasan terhadap pelayanan dokter, perawat dan staf (butir 4,5,6,7 dan 8) 3. Kepuasan terhadap penampilan, keramahan dan empati dokter, perawat, dan staf (butir 9,10, dan 11) 4. Kepuasan terhadap makanan, obat-obatan dan produk pelengkap (butir 12) 5. Kepuasan terhadap peralatan (butir 13) 6. Kepuasan terhadap kenyamanan ruang (butir 14 dan 15) 7. Kepuasan terhadap biaya (butir 16) 8. Kepuasan secara keseluruhan (butir 17)	Andreassen dan Lindestad (1998), Selnes (1993), Kandampully dan Suhartanto (2000) dengan penyesuaian dalam Fatmawati (2004).
2	Citra	1. Atribut citra (butir 1,2,3,4,5,6, dan 7) 2. Citra keseluruhan (butir 8,9,10, dan 11)	Kandampully dan Suhartanto (2000) dengan penyesuaian dalam Fatmawati (2004).
3	Loyalitas pelanggan	1. Kemauan melanjutkan hubungan dengan rumah sakit tersebut (butir 1) 2. Kemauan untuk merekomendasi (butir 2) 3. *Positive word of mouth* (butir 3) 4. Kemauan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa tersebut (butir 4) 5. *Resistence to switch* (butir 5)	Kandampully dan Suhartanto (2000) dengan penyesuaian dalam Fatmawati (2004).

Sumber : Famawati (2004)

4. Teknik Penskalaan

Pengukuran variabel dengan menggunakan skala Likert yang dinilai berdasarkan lima alternatif, yaitu skor 5 untuk alternatif SS (sangat

setuju), skor 4 untuk alternatif S (setuju), skor 3 untuk alternatif N (netral), skor 2 untuk alternatif TS (tidak setuju), skor 1 untuk alternatif STS (sangat tidak setuju).

Tabel 3.2
Pengukuran Skala Likert

Nilai	Jawaban
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi atau skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total menggunakan korelasi *product moment* (Muhammad, 2001). Pada penelitian ini uji validitas menggunakan signifikansi *pearson correlation* dengan syarat untuk dianggap valid pada level 5%.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses "kebaikan" dari suatu pengukur (Basu, 2003). Instrumen dikatakan reliable apabila alpha lebih besar dari 0,60 (Nunnaly, 1994, dalam indah 2004).

G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Ganda

Analisis regersi berganda yaitu suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara simultan. Aplikasi persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

Dimana :

Y : Loyalitas pasien

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

X_1 : Variabel citra

X_2 : Variabel kepuasan

2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel bebas (X_1 dan X_2) dengan variabel tergantung (Y) secara parsial. Apabila probabilitas tingkat kesalahan koefisien lebih kecil dari tingkat signifikansi tertentu (5%), maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel tergantung. Prosedur yang digunakan untuk melakukan uji t yaitu:

Langkah pertama merumuskan hipotesis nol (Ho) bahwa X_1 dan X_2 tidak mempunyai pengaruh terhadap Y, melawan hipotesis tandingan (H_1) bahwa X_1 dan X_2 mempunyai pengaruh terhadap Y.

a. Menentukan tingkat probabilitas atau *alpha*.

b. Mencari *P-value* (nilai signifikansi).

c. Membandingkan *P-value* dengan tingkat signifikansi tertentu (5%) atau α.

d. Membuat keputusan apabila probabilitas tingkat kesalahan t-hitung lebih kecil dari tingkat signifikansi tertentu (5%) maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung.

2. Uji F

Uji F untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel tergantung. Prosedur yang dilakukan untuk pengujian uji F adalah:

a. Menentukan hipotesis

Langkah pertama merumuskan hipotesis nol (Ho) bahwa X_1 dan X_2 tidak mempunyai pengaruh terhadap Y, melawan hipotesis tandingan (H_1) bahwa X_1 dan X_2 mempunyai pengaruh terhadap Y.

b. Menentukan tingkat signifikansi (alpha) sebesar 5%.

c. Menentukan nilai signifikansi.

d. Nilai signifikansi diperoleh dari perhitungan dengan program SPSS.

e. Membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi tertentu (5%) atau α.

f. Membuat keputusan apabila tingkat kesalahan dari nilai signifikansi F lebih kecil dari tingkat signifikansi tertentu (5%), maka yang diuji adalah signifikansi dalam menentukan variabilitas variabel tergantung.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara semua variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Kecocokan model akan baik apabila R^2 semakin besar atau semakin mendekati nilai satu, maka pengaruh dari keempat variabel akan semakin besar.