BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo, sedangkan yang menjadi subyek dari penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

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 kepuasan pelanggan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. 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 Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap 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 100 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 atau sedang dirawat minimal 2 hari dengan pertimbangan bahwa selama waktu

tersebut pasien telah merasakan dan tentunya menilai pelayanan yang diterima oleh pasien.

b) Pasien yang menggunakan jasa rawat inap kelas I, II dan kelas VIP, dengan alasan variabel yang diteliti mengenai citra, kepuasan dan loyalitas, sehingga penulis berkeyakinan bahwa pasien pengguna kelas I, II dan kelas VIP murni atas inisiatif sendiri.

c) Dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi.

d) Apabila pasien tidak dapat berkomunikasi atau pasien masih dibawah 17 tahun, maka kuesioner yang diajukan dapat diisikan keluarganya yang bertanggung jawab dan tau persis dengan pelayanan perawatan pasien.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data-data primer yang dibutuhkan. Peneliti merancang dan mengedarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden langsung untuk memberikan tanggapannya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Data diperoleh melalui kuesioner yang dijawab responden terhadap pertanyaan yang dibuat tentang citra, kepuasan dan loyalitas pelanggan yang sebelumnya diberi penjelasan dengan lengkap. Skala pengukuran yang dilakukan adalah *Skala Likert* (diukur dalam 5 point skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 =

netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju).

2. Tinjauan Literatur

Tinjauan literatur atau studi pustaka dilakukan dalam rangka memperoleh data-data sekunder. Sumber-sumber data sekunder antara lain adalah buku-buku yang berisi teori yang relevan dengan penelitian, sumber-sumber di internet yang berkaitan dengan penelitian.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Definisi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini adalah dua variabel independen (bebas) yaitu citra dan kepuasan pelanggan sedangkan variabel dependen (terikat) terdiri dari satu variabel yaitu loyalitas pelanggan.

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 (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2).

1) Citra

Citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang

berkaitan dengan merek atau nama perusahaan. Pada tingkat perusahaan didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan konsumen (Aaker dan Keler dalam Shodiq, 2008).

Menurut Gronroos (2000) Citra merupakan sebuah peran yang terpusat pada persepsi pelanggan akan kualitas jasa atau kualitas pelayanan. Citra merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan dan organisasi lainnya. Oleh karena itu itu penting sekali untuk mengelola citra dengan sesuatu yang tepat. Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa indikator citra menurut Fatmawati (2004) yaitu sebagai berikut :

a) Lokasi rumah sakit.
b) Fasilitas fisik.
c) Desain interior dan eksterior.
d) Rumah Sakit ini menetapkan harga sesuai pelayanan yang diberikan.
e) Kualitas layanan.
f) Suasana rumah sakit nyaman dan menyenangkan.
g) Kinerja rumah sakit (Dokter, perawat dan staff) bagus.
h) Rasa aman dan percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

2) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah perasaaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009).

Menurut Irawan (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa indikator kepuasan pelanggan menurut Fatmawati (2004) yaitu sebagai berikut :

a) Kepuasan terhadap bagian penerimaan administrasi dan jadwal layanan.
b) Kepuasan terhadap pelayanan Dokter, perawat dan staff.
c) Kepuasan terhadap penampilan, keramahan dan empati

Dokter, perawat dan staff.

d) Kepuasan terhadap makanan, obat-obatan dan produk pelengkap.

e) Kepuasan terhadap peralatan.

f) Kepuasan terhadap kenyamanan ruang.

g) Kepuasan terhadap biaya.

h) Kepuasan terhadap keseluruhan.

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 loyalitas pelanggan (Y).

Menurut Oliver dalam Hurriyati (2008) mengungkapkan definisi loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Customer loyalty atau loyalitas konsumen menurut Tunggal (2008) adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang. Dalam penelitian

ini terdiri dari beberapa indikator loyalitas pelanggan menurut Fatmawati (2004) yaitu sebagai berikut :

1) Kemauan merekomendasi.
2) Positif *word of mouth.*
3) Kemauan orang lain untuk menggunakan jasa tersebut.
4) *Resistence to switch*

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 subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala (Sekaran, 2006).

a. Sangat Tidak Setuju (STS) ⟶ 1
b. Tidak Setuju (TS) ⟶ 2
c. Netral (N) ⟶ 3
d. Setuju (S) ⟶ 4
e. Sangat Setuju (SS) ⟶ 5

F. Uji Kualitas Instrumen

Metode Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji 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 taraf kurang dari 5%. Pengujian dikatakan valid apabila berada pada taraf signifikan 0,05 (Azwar, 2003).

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%, kriteria yang digunakan adalah:

a. Jika nilai sig lebih kecil dari alpha (α) maka data yang digunakan valid.
b. Jika nilai sig lebih besar dari (α) maka data 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 subyek 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 ≥ α (0,6). Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *alpha* yang mempunyai rentang antara 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1 berarti semakin tinggi reliabilitasnya.

G. Analisa Data dan Uji Hipotesa

1. Analisa Data

Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0, melalui analisis Regresi Linier Berganda. Analisa ini digunakan untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel independen yaitu citra (X_1), kepuasan pelanggan (X_2) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). Adapun model persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	= Loyalitas Pelanggan
X_1	= Citra
X_2	= Kepuasan Pelanggan
b_0	= Konstanta
b_1	= Koefisien regresi citra
b_2	= Koefisien regresi kepuasan pelanggan
e	= *Error term* / variabel gangguan

2. Uji Hipotesa

a. Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan atau tidak antara variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Besarnya tingkat signifikansi masing-masing variabel dapat diketahui dengan cara melihat p *value* pada uji t. Apabila p *value* < α (0,05) berarti masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).

b. Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan atau tidak antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila p *value* < α (0,05) berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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).