

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali, Sedangkan subyek dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali.

B. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, dalam hal ini peneliti menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel dapat diperoleh atas kriteria tertentu. Hal ini dilakukan karena jumlah pasien rawat inap yang sangat banyak, sehingga tidak mungkin peneliti untuk melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi.

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 yang besar minimal 30 sampel (Jogiyanto, 2004), kedua pertimbangan dari segi waktu tingkat penyelesaian bisa lebih cepat dan pertimbangan biaya lebih murah. Kriteria dari populasi yang menjadi dasar karakteristik responden yaitu:

- a) 17 tahun keatas, dimana penulis berkeyakinan bahwa koresponden yang berusia diatas 17 tahun akan lebih representative dalam pengisian kuesioner.

- b) Pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang dirawat minimal 2 hari. Penulis berasumsi bahwa pasien yang telah menjalani rawat inap lebih dari 2 hari akan lebih mudah mempresentasikan pengalamannya berobat.
- c) Apabila pasien dalam kondisi yang tidak memungkinkan, maka kuesioner yang diajukan dapat diisi oleh keluarganya yang bertanggung jawab dan tau persis dengan pelayanan perawatan pasien.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari konsumen atau pelanggan yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali. 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.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Hal ini sangat penting karena pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan data yang tersedia. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data-data primer yang dibutuhkan. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2010). Data diperoleh melalui kuesioner yang dijawab responden terhadap pertanyaan yang dibuat tentang citra, kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan yang sebelumnya diberikan penjelasan dengan lengkap.

Jenis skala yang digunakan dalam kuesioner adalah *Skala Ordinal/Likert* yaitu metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010). Dengan *Skala Likert* ini diukur dalam 5 point skala, 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yaitu citra, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sedangkan variabel dependen 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 Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2010). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah citra (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan pelanggan (X_3).

Tabel 3.1
Operasional Variabel Independen

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Skala
Citra (X_1) (Engel dkk, 1995)	Citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek atas nama perusahaan. Pada tingkat perusahaan, citra perusahaan didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan pelanggan (Aaker dan Keller, 1990).	Letak Strategis	Ordinal / Likert
		Tempat Parkir	
		Pelayanan Umum	
		Reputasi	
		Pelayanan Kesehatan	
		Kesan yang baik	
		Rekomendasi	

Kualitas Pelayanan (X ₂) (Lupiyoadi, 2001)	Kualitas pelayanan atau jasa dalam tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2006)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Ordinal / Likert
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	
		Empati (<i>Emphaty</i>)	
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	
Kepuasan Pelanggan (X ₃) (Consuegra, 2007)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009).	Kesesuaian Harapan	Ordinal / Likert
		Persepsi Kinerja	
		Harga	

b. Variabel Dependen

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2010).

Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas pelanggan (Y).

Tabel 3.2
Operasional Variabel Dependen

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Skala
Loyalitas Pelanggan (Y) (Griffin, 2005)	Loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten (Tjiptono, 2008)	Setia kepada produk dan layanan rumah sakit	Ordinal / Likert
		Melakukan pembelian ulang secara continue	
		Tidak terpengaruh oleh produk dan layanan dari rumah sakit lain	

F. Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan (Masrun, 1979).

Semua item kuesioner yang digunakan mengukur dimensi citra, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan akan

diuji validitasnya dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, dengan taraf signifikan 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] - [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Indeks validitas

X : Skor masing masing pertanyaan

Y : Skor total dikurangi skor total tersebut

N : Jumlah sampel

$\sum X$: Jumlah skor dalam variabel X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam variabel Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat masing masing variabel X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat masing masing variabel Y

Dasar pengambilannya yaitu Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka semua butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan "*valid*". Namun sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka semua indikator pertanyaan tersebut dikatakan "*tidak valid*" (Sugiyono, 2010).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan

koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien *Cronbach alpha* lebih dari r tabel.

Rumus metode *Cronbach Alpha* :

$$r_1 = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right\}$$

Keterangan :

- k : Jumlah item pertanyaan
 $\sum Si^2$: Mean kuadrat kesalahan
 Si^2 : Varians total

Sedangkan rumus variansnya adalah sebagai berikut :

$$Si^2 = \frac{\sum Xt^2}{n} - \frac{(\sum Xt)^2}{n^2}$$

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a) Jika *Koefisien Cronbach Alpha* positif serta $> r$ tabel, maka variabel tersebut reliabel
- b) Jika *Koefisien Cronbach Alpha* negatif serta $< r$ tabel, maka variabel tersebut tidak reliabel.

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

a. Regresi Linier Berganda

Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS 22, melalui Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel independen yaitu citra (X_1), kualitas pelayanan (X_2), kepuasan konsumen (X_3) terhadap variabel dependen

yaitu loyalitas pelanggan (Y). Adapun model persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

X₁ = Citra

X₂ = Kualitas Pelayanan

X₃ = Kepuasan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi citra

b₂ = Koefisien regresi kualitas pelayanan

b₃ = Koefisien regresi kepuasan

e = *Error term* / variabel gangguan

b. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh dari masing - masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Melakukan pengambilan kesimpulan

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau

tidak dapat diketahui melalui analisis grafik yaitu dengan mendeteksi penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram residualnya. Untuk menghindari adanya informasi yang menyesatkan, maka uji analisis grafik dapat dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik dapat dilakukan dengan menguji normalitas residual dengan uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov*. Jika nilai $\text{sig} > \alpha$ 0,05 maka disimpulkan bahwa residual menyebar normal, dan jika nilai $\text{sig} < \alpha$ 0,05 maka disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal (Nazarudin dan Basuki, 2016).

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat adanya heteroskedastisitas (Nazarudin dan Basuki, 2016). Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji glejser. Uji glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*. Apabila *p value* lebih besar dari 0,05 maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas (Marjan, 2014).

3) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah adanya hubungan linier diantara variabel bebas dalam model regresi ganda. Jika hubungan linier variabel bebas dalam model regresi ganda adalah korelasi sempurna maka pebah tersebut berkolinearitas ganda sempurna. Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas biasanya melihat VIF (*Varians Inflation Factor*), kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel independen, dan jika nilai VIF seluruhnya > 10 , sehingga asumsi model tersebut mengandung multikolinearitas (Nazarudin dan Basuki, 2016).

d. Uji Koefisien determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien Determinasi adalah koefisien yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi dependen (Kuncoro, 2001).