

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Strategi penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2016:12) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan tujuan dan kerangka konseptual penelitian, maka strategi asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2016:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Strategi deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang nilai pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pasien. Adapun penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016:14) adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif, dimana data yang dianalisis berupa angka yang bersumber dari data kualitatif (kuesioner) yang diangkakan menggunakan skala likert.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi penelitian

Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain (Sugiyono, 2016:116). Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur, sedangkan populasi sasaran dalam penelitian ini

adalah pasien di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur pada tahun 2019.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili)".

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang mengambil sampel setiap pasien yang sesuai dengan kriteria dan ditemui saat peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur sehingga tidak setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Margin of error* (Arikunto, 2014:75), sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%
Sehingga nilai sebesar Z 1,96

Moe = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat di ditoleransi, dan dalam penelitian ini digunakan Moe 10%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04} = 96,54 \approx 97$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebesar 97, atau dilakukan pembulatan menjadi 100 responden, dikarenakan jika jumlah populasi yang terwakili semakin banyak sehingga statistik semakin baik. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 100 orang pasien yang melakukan kunjungan ke Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur lebih dari 1 kali sebagai unit analisis dalam penelitian ini.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2016:187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan olah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian.

Suryani dan Hendriadi (2015:171) menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah mengenai perusahaan, yaitu berupa profil intansi (Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur), perkembangan instansi, dan organisasi perusahaan.

3.3.2. Metoda pengumpulan data

Metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Di penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert* untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah disediakan jawaban (sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju).

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari kuesioner dengan pengukuran data ordinal. Pengukuran data ordinal (ordinal scale) akan menunjukkan data sesuai dengan sebuah orde atau urutan tertentu (Ferdinand, 2015:261). Sedangkan tipe skala ordinal yang digunakan yaitu *sematic scale* yaitu respons terhadap sebuah stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori sematik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari instrumen penelitian-penelitian terdahulu. Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur, dijabarkan ke dalam beberapa indikator. Indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator	No. Item
Nilai Pelanggan (X ₁) Sumber: Tjiptono (2013:376)	Nilai sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, didasarkan persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut	<i>Utilitas value</i>	1-2
		<i>Social value</i>	3-4
		<i>Quality/performance value</i>	5-6
		<i>Price/value for money</i>	7-8
Kualitas Pelayanan (X ₂) Sumber: Tjiptono (2013:376)	Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	<i>Reliability (Realibilitas)</i>	1-2
		<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	3-4
		<i>Assurance (Jaminan)</i>	5-6
		<i>Empathy (Empati)</i>	7-8
		<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	9-10
Kepuasan Pelanggan (X ₃) Sumber: Saidani dan Arifin (2012:11)	Kepuasan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka	<i>Attributes related to product</i>	1-2
		<i>Attributes related to service</i>	3-4
		<i>Attributes related to purchase</i>	5-6
Loyalitas Pasien (Y) Sumber: Griffin (2013:31)	Loyalitas pelanggan merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan loyalitas pelanggan juga dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembelian yang konsisten	Melakukan pembelian ulang secara teratur	1-2
		Membeli antarlini produk dan jasa	3-4
		Mereferensikan kepada orang lain.	5-6
		Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.	7-8

Atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sebagai berikut :

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut,

(Ghozali, 2011:88). Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya pernyataan dinyatakan oleh Sugiyono (2011:126) : Jika *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) $\geq 0,30$ (r_{kritis}) maka item pernyataan tersebut valid.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

- r_{hitung} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya responden (sampel)
- X = Skor yang diperoleh subyek dari setiap item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah *reliable* akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program computer SPSS. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Priyatno, 2014:26).

$$\text{Koefisien Alpha Cronbach: } \alpha_{it} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

- k = jumlah butir kuisisioner
- α_{it} = koefisien keterandalan butir kuisisioner
- $\sum S_i^2$ = jumlah variansi skor butir yang valid
- S_t^2 = variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya variansi butir kuisioner dan variansi total skor butir di gunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2 \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan :

$\sum X_i$ = jumlah skor setiap butir
 $\sum X_i^2$ = jumlah kuadrat skor setiap butir

Menurut Sekaran (2013), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*.

Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*.

Metoda pengumpulan data sekunder yang digunakan adalah metoda dokumentasi.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

1. Variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah nilai pelanggan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kepuasan pelanggan (X_3). Dengan penjelasan sebagai berikut :
 - a. Nilai pelanggan adalah segala sesuatu yang diinginkan pelanggan dalam produk atau jasa dengan memaksimalkan kualitas yang diterima pelanggan dari biaya yang dikeluarkan. Dengan memberikan kuesioner kepada responden, adapun indikator nilai pelanggan yaitu : *Utilitas value, Social value, Quality/performance value* dan *Price/value for money*.

- b. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Dengan memberikan kuesioner kepada responden, adapun indikator kualitas pelayanan yaitu : *Reliability* (Realibilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (*Bukti Fisik*).
 - c. Kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dengan memberikan kuesioner kepada responden, adapun indikator kepuasan pelanggan yaitu : *Attributes related to product*, *Attributes related to service* dan *Attributes related to purchase*
2. Variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien (Y). Loyalitas pasien adalah suatu komitmen yang mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang. Sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian merek yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan merk, perusahaan untuk mendapatkan loyalitas atau kesetiaan konsumen perlu strategi pemasaran yang tepat dan kompleks. Dengan memberikan kuesioner kepada responden, adapun indikator loyalitas pasien yaitu : Melakukan pembelian ulang secara teratur, Membeli antar lini produk dan jasa, Mereferensikan kepada orang lain dan Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Metoda pengolahan data

Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS. Software SPSS digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat. Dimana dilakukan

editing dan coding. *Editing* adalah tahapan pertama dalam pengolahan data yang diperoleh peneliti dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban responden. *Coding* adalah memberikan atau tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

3.5.2. Metoda penyajian data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Dimana dilakukan tabulasi. Tabulasi adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti. Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

3.5.3. Analisis statistik data

Untuk membahas hasil penelitian, penulis menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis (parsial dan berganda) sebagai berikut :

3.5.3.1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (*R square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel variabel independen terhadap variabel dependen. sebaliknya, jika R^2 mendekati 0 (nol)

maka semakin lemah variasi variabel independen menerangkan variabel dependen. (Priyatno, 2014:125) Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent dapat ditentukan terhadap rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Kontribusi pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur

$$R^2_1 = (r_{Y1.23})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.5)$$

2. Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur

$$R^2_2 = (r_{Y2.31})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.6)$$

3. Kontribusi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur

$$R^2_3 = (r_{Y3.12})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.7)$$

4. Kontribusi pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur

$$R^2_4 = (r_{Y123})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.9)$$

Keterangan :

$r_{Y1.23}$ = Koefisien korelasi parsial antara X_1 dengan Y (X_2 dan X_3 = konstan)

$r_{Y2.31}$ = Koefisien korelasi parsial antara X_2 dengan Y (X_3 dan X_1 = konstan)

$r_{Y3.12}$ = Koefisien korelasi parsial antara X_3 dengan Y (X_1 dan X_2 = konstan)

r_{Y123} = Koefisien korelasi berganda

R_1^2 = Koefisien determinasi parsial antara X_1 dengan Y

R_2^2 = Koefisien determinasi parsial antara X_2 dengan Y

R_3^2 = Koefisien determinasi parsial antara X_3 dengan Y

R_4^2 = Koefisien determinasi berganda antara X_1 X_2 X_3 dengan Y

X_1 = Nilai pelanggan

X_2 = Kualitas pelayanan

X_3 = Kepuasan pelanggan
 Y = Loyalitas pasien

3.5.3.2. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial dan berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \rho_{y1.23} = 0$ (secara parsial nilai pelanggan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

$H_a : \rho_{y1.23} \neq 0$ (secara parsial nilai pelanggan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

2. Pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \rho_{y2.31} = 0$ (secara parsial kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

$H_a : \rho_{y2.31} \neq 0$ (secara parsial kualitas pelayanan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

3. Pengaruh X_3 terhadap Y

$H_0 : \rho_{y3.12} = 0$ (secara parsial kepuasan pelanggan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

$H_a : \rho_{y3.12} \neq 0$ (secara parsial kepuasan pelanggan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai *P-value* dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$)

Ho ditolak, Ha diterima jika *P-value* $< 0,05$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika *P-value* $\geq 0,05$ atau

Ho ditolak, Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

4. Pengaruh X_1X_2 dan X_3 terhadap Y

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

Ho : $\rho_{y123} = 0$ (secara simultan nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

Ha : $\rho_{y123} \neq 0$ (secara simultan nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur).

Adapun untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, digunakan nilai *Significance F* dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$).

Ho ditolak, Ha diterima jika *Significance F* $< 0,05$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika *Significance F* $\geq 0,05$ atau

Ho ditolak, Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$