

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan adalah asosiatif. Sugiyono (2017: 125) mengatakan bahwa studi asosiasitif adalah studi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel. Strategi ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat..

Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Sugiyono (2017:113) mengatakan bahwa Metode survei digunakan untuk memperoleh data dari lokasi alam (bukan buatan) tertentu, tetapi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, seperti kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dll (pengolahannya tidak seperti eksperimen). Metode pengumpulan akan memudahkan peneliti memperoleh data untuk diolah guna memecahkan masalah sebagai tujuan akhir penelitian. Menurut Singarimbun (2012:12-13), langkah-langkah yang mungkin dilakukan untuk melakukan survei antara lain: 1) Merumuskan tujuan penelitian dan menentukan tujuan penelitian; 2) Mendefinisikan konsep dan hipotesis serta mempelajari literatur; 3) Mengambil sampel; 4) Menyiapkan kuesioner 5) Penyebaran kuesooner 6) Pengolahan data 7) Analisis dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 115), populasi adalah generalisasi yang dibentuk oleh objek atau subjek dengan atribut dan karakteristik tertentu, dan peneliti harus menyelidiki dan menarik kesimpulan. Sekaran (2016:121) mendefinisikan populasi sebagai orang, peristiwa, atau objek yang menarik bagi seluruh kelompok untuk diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah

konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara yang berjumlah 110 konsumen selama periode Januari 2020 sampai dengan April 2021.

3.2.2 Sampling dan sampel penelitian

Sugiyono (2017:116) mendefinisikan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dan sampel yang diambil dari populasi tersebut betul-betul mewakili. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Tujuan sampling adalah untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Namun sampling harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel (teknik *sampling*) *Nonprobability Sampling* dengan *Sampling* Jenuh. Peneliti menggunakan teknik *sampling* ini karena jumlah populasi sebanyak 110 konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara. Menurut Riduwan (2016:64), “sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus”. Maka *Sampling* jenuh dilakukan dengan sampel 110 konsumen.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama (Sugiyono, 2017:131). Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Data primer ini

untuk mendapatkan responden tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen yang diperoleh langsung oleh responden berdasarkan penyebaran kuesioner dan wawancara pada konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.

3.3.2. Metoda pengumpulan data

Pengumpulan data penelitian ini terdiri dari beberapa metoda pengumpulan data yaitu:

1. Metoda Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2017:137). Dalam wawancara peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada pihak yang berwenang di dalam kantor Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.

2. Metoda Observasi

Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun non perilaku (Sanusi, 2017:111)

3. Metoda Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada konsumen yang dijadikan sampel di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.

Instrumen penelitian ini diukur menggunakan kuesioner. Kuesioner mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen berbentuk pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Penelitian di ukura dengan skala *likert*, karena skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:93). 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 (2017)

3.4. Operasionalisasi Variabel

Definisi dari operasional variabel adalah variabel (yang diungkapkan dalam definisi konsep) tersebut secara operasional secara praktik secara nyata dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Dimana pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel, yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable), yaitu :

1. Variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2017:152). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) dan lokasi (X_3). Dengan penjelasan sebagai berikut :
 - a. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian pelayanan dalam hal ini kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan konsumen dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.
 - b. Fasilitas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.
 - c. Lokasi adalah suatu ruang dimana berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran.

2. Variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:153). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Kepuasan konsumen adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

Untuk lebih jelasnya variabel operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode
Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2016)	Kehandalan	1. Teliti	KP1
		2. Menerangkan	KP2
	Daya Tanggap	1. Sigap	KP3
		2. Tindakan	KP4
Jaminan	1. Kemampuan	KP5	
	2. Kelengkapan	KP6	
Empati	1. Jalan keluar	KP7	
	2. Memahami	KP8	
Fasilitas (Kotler dan Keller, 2016)	Perencanaan parsial	1. Bersih dan nyaman	FA1
		2. Desain	FA2
	Perancang ruang	Aliran listrik	FA3
	Perlengkapan atau perabotan	Kelengkapan medis	FA4
	Tata cahaya	Penerangan kamar	FA5
	Warna	Cat	FA6
Pesan-pesan grafis	1. Tanda peringatan	FA7	
	2. Petunjuk ruangan	FA8	
Lokasi (Tjiptono, 2016)	Akses	1. Mudah dijangkau	L1
		2. Dilalui transportasi umum	L2
	Visibilitas	1. Ditepi jalan	L3
		2. Terlihat jelas	L4
	Lalu lintas	1. Banyak Orang	L5
		2. Kepadatan Lalu Lintas	L6
Tempat parkir	Parkir luas dan aman	L7	
Lingkungan	Dekat pemukiman	L8	
Kepuasan konsumen (Pohan, 2016)	Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan	1. Selalu ada	KEP1
		2. Kemudahan	KEP2
Kepuasan terhadap mutu layanan	1. Kompetensi	KEP3	
	2. Kesembuhan	KEP4	

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode
	kesehatan		
	Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan	1. Kepuasan 2. Kepercayaan	KEP5 KEP6
	Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan	1. Kepuasan fasilitas 2. Menerima	KEP7 KEP8

3.5. Metoda Analisis Data

Setelah data kuesioner terkumpul, data tersebut kemudian diubah menjadi data kuantitatif, dengan memberikan bobot skor berdasarkan skala likert. Dalam penelitian ini pengolahan dan penyajian data dalam bentuk diagram dengan *Structural Equation Modeling (SEM-PLS)* menggunakan SmartPLS.

Software SmartPLS digunakan untuk memudahkan pengolahan data dan membuat hasil lebih cepat dan akurat. Dimana editing dan coding dilakukan. Editing merupakan langkah awal dalam mengolah data yang diperoleh dari peneliti lapangan dengan memeriksa kemungkinan kesalahan jawaban responden dan ketidakpastian jawaban responden. Pengkodean memberikan jawaban alternatif dari jenis yang sama, yang dapat berupa karakter atau kode tertentu, atau mengkategorikannya untuk memudahkan peneliti dalam membuat tabulasi..

3.5.1. Metoda penyajian data

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel, yang bertujuan untuk memajukan penelitian analisis dan pemahaman data, sehingga data yang disajikan dapat disajikan lebih sistematis.

3.5.2. Analisis Statistik Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan (Sugiyono, 2017: 232).

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghozali (2016), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2016), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidak hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

1. Model Pengukuran atau *Outer Model*

Outer Model dapat menjelaskan bagaimana setiap blok indikator ditautkan ke variabel tersembunyinya sendiri. Dengan asumsi bahwa struktur dan variabel laten mempengaruhi arah kausalitas indikator atau struktur dengan indikator eksplisit, maka indikator reflektif dan formatif dapat digunakan untuk mengukur variabel laten (Ghozali, 2016). Pengujian dalam *Outer Model* yaitu:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas ada dua yaitu validitas kovergen dan validitas diskriminan. Uji validitas konvergen dengan menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan nilai *loading factor* (korelasi antara sektor item dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Indikatornya dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70, namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, nilai *loading factor* 0,5- 0,6 masih dapat diterima. (Ghozali, 2016).

b. *Validitas Diskriminan*

Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat *cross loading factor* dari setiap variabel. Nilai ini merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *cross loading factor* pada konstruk yang dituju dengan nilai *cross loading factor* konstruk yang lainnya (Chin dalam Jogiyanto dan Willy, 2015).

Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumbs
Konvergen	Faktor loading	Lebih dari 0,7
	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	Lebih dari 0,5
Diskriminan	<i>Cross loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

c. *Uji Reliabilitas*

Reliabilitas pada PLS digunakan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (Jogiyanto dan Abdillah, 2014)

1) *Composite Reliability*

Composite reliability digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. *Rule of thumb* untuk *composite reliability* yakni > 0,6 (Jogiyanto dan Abdillah, 2014).

2) *Cronbach's Alpha*

Cronbach's alpha digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk dan memastikan nilai dari *composite reliability*. *Rule of thumb* untuk *cronbach's alpha* yakni > 0,7 (Jogiyanto dan Abdillah, 2014).

2. Model Struktural atau *Inner Model*

Inner model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2016). Disamping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai koefisien *path* atau *inner model* dimana menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *path* atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistic*, harus diatas 1,96 untuk pengujian *alpha* 5% (Hair et al, dalam Jogiyanto dan Willy, 2015). Dengan uraian sebagai berikut:

a. *R Square (R²)*

Dalam menilai model struktural terlebih dahulu menilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit model*. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Nilai *R-Square* 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali & Latan, 2015).

b. Evaluasi *Goodnes of Fit*

Goodnes of Fit digunakan untuk menilai kelayakan suatu model dengan data, untuk menguji suatu model dapat diukur menggunakan nilai *Normed Fit Index* (NFI). Menurut Wijanto dan Heri (2015) nilai NFI mulai dari 0-1 diturunkan dari perbandingan antara model yang dhipotesiskan dengan suatu model independent tertentu, suatu model mempunyai kecocokan yang tinggi jika nilai mendekati 1.

c. *F-Square*

Uji *f-square* ini dilakukan untuk mengetahui kebaikan model. Nilai *f-square* sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium, atau besar pada tingkat struktural (Ghozali, 2011).

3. Pengujian Hipotesis (*Estimate For Path Coefficients*)

Setelah beberapa kali evaluasi model eksternal dan internal, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis yang menjelaskan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan mendasarkan pada hasil-hasil terdahulu dan rasionalisasi dari hubungan antar variabel dalam penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh Langsung

1) Pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_0: \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

$H_a: \beta_1 > 0$ Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2) Pengaruh langsung fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_0: \beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

$H_a: \beta_2 > 0$ Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

3) Pengaruh langsung lokasi (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_0: \beta_3 = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

$H_a: \beta_3 > 0$ Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan mempertimbangkan nilai probabilitas dan t-statistiknya. Untuk nilai probabilitas, p-value dengan alpha adalah 5% atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (Ghozali, 2016: 42). Hipotesis dapat diterima atau ditolak secara statistik, dan tingkat signifikansi dapat digunakan untuk perhitungan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Jika tingkat signifikansi yang dipilih adalah 5%, maka signifikansi atau tingkat kepercayaannya adalah 0,05 untuk menolak hipotesis. Dalam penelitian ini, probabilitas membuat keputusan yang salah adalah $\alpha = 5\%$. Probabilitas membuat keputusan yang tepat adalah 95%.

b. Pengaruh Simultan

$H_0: \beta_{123} = 0$ Tidak terdapat pengaruh simultan positif dan signifikan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

$H_a: \beta_{123} > 0$ Terdapat pengaruh simultan positif dan signifikan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan nilai F hitung menggunakan formula F_{hitung} = Adapun nilai F kritisnya diperoleh dari tabel dengan formulasi $F_{tabel} = F_{\alpha}(k, n-k-1)$ dimana k merupakan jumlah variable bebas, R^2 merupakan koefisien determinasi, dan n merupakan jumlah sampel.